Serpost
El Correo del Perú

NORMAS

PARA EL COBRO DE

ALMACENAJE

DE ENVÍOS POSTALES

O4.4.1-N-001.00

I. OBJETIVO

Establecer las normas para el control del cobro del servicio de almacenaje para los envíos de importación aforables, no aforables y envíos del régimen interno con peso superior a 500 gramos.

II. ALCANCE

A la Subgerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras, la Subgerencia de Administraciones Postales, *la Subgerencia de Marketing y Filatelia y* la Oficina de Atención al Cliente.

III. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo Nº 685 - Ley de Creación de SERPOST S. A.
- Estatuto Social de SERPOST S. A.
- Actas de la Unión Postal Universal
- Reglamento del Convenio Postal Universal - Artículo 15-202
- Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas N° 410-2013/SUNAT/300000 Aprueban procedimiento general "Envíos postales transportados por el servicio postal" INTA-PG.13 (versión 2) y modifican procedimiento general "Autorización y acreditación de operadores de comercio exterior" INTA-PG.24 (versión 2)
- Código de Defensa y Protección del Consumidor
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- Normativa interna

IV. DEFINICIONES

Almacén: Lugar físico destinado a la ubicación temporal de envíos postales hasta la realización de la entrega al destinatario.

DIF/Aviso de Llegada: La Declaración Importa Fácil (DIF) es el documento utilizado por SUNAT para el despacho del régimen postal de envíos con un valor FOB de hasta dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US$ 2,000.00).

Distribución Directa / Aviso de Llegada: Formato mediante el cual se remite al cliente la información de llegada del envío postal.

Envío Aforable: Envío seleccionado por la Aduana para el despacho aduanero, donde se calculará el valor de la mercancía para el pago de tributos.

Envío No Aforable: Envío que, por su contenido, no es seleccionado por Aduana para el despacho aduanero, no se calcula su valor y no paga tributos.

Estado del Envío Sunat: Calificación que otorga Sunat respecto al envío: notificado, pago de tributos, levante autorizado, entre otros.

Notificación / Aviso de Llegada: Formato mediante el cual se informa o se avisa al cliente la presentación de algún documento o requisito para proceder con el despacho aduanero.

Tarifa de Almacenaje: Cobro que realiza SERPOST S.A. al cliente por el servicio de almacenaje de envíos postales.

Tasa de presentación: Tasa especial prevista para los envíos sujetos a control aduanero y que estén sujetos a pago de tributo.

V. NORMAS

Envíos de Importación

1. Los envíos de importación aforables (EMS, Encomiendas y Pequeños Paquetes) y las Encomiendas no aforables, después del procesamiento, estarán sujetos al cobro de almacenaje pasado el período de gracia, el cual se contará desde el día siguiente de la entrega del aviso de llegada, bajo las condiciones que serán establecidas en la presente normativa.
2. Sólo se podrá entregar el envío aforable si previamente se verifica su estado y el levante autorizado de SUNAT, así como el pago de la tarifa del servicio de almacenaje a SERPOST S.A., que se aplica también para las encomiendas no aforables; de acuerdo *con* las siguientes condiciones:

   - **Envío aforable sujeto a control aduanero y pago de tributos a SUNAT:**

     Se aplicará la tasa de presentación a Aduana y el almacenaje para aquellos con pesos mayores a 500 gramos.

   - **Envío aforable sujeto a control aduanero y exento de pago de tributos a SUNAT:**

     Se aplicará almacenaje para aquellos envíos con pesos mayores a 500 gramos.

   - **Envío no aforable:**

     Se aplicará el cobro de almacenaje a los pequeños paquetes y encomiendas no aforables con pesos mayores a 500 gramos.

3. El cliente deberá cancelar el almacenaje para retirar su envío, de acuerdo con el monto liquidado por Serpost.
4. En caso *de que* el cliente no esté de acuerdo con el monto liquidado, presentará su reclamo en la oficina o administración postal, quienes verificarán dentro de su competencia si el cliente fue notificado y posteriormente derivarán el reclamo, con el debido sustento, al Área de Atención al Cliente, para las investigaciones que correspondan.
5. La persona encargada del cobro de almacenaje y/o tasa de presentación al finalizar su turno de trabajo deberá constatar que el monto total de la liquidación por los servicios sea igual al monto total generado por la entrega de los envíos sujetos a almacenaje y/o tasa de presentación. En caso de existir algún faltante se presentarán los documentos sustentatorios establecidos en el "Procedimiento de Exoneración del Pago por Servicio de Almacenaje". De no existir sustento sobre el referido faltante, la persona encargada del cobro asumirá la responsabilidad.
6. La persona encargada del cobro del almacenaje y/o tasa de presentación deberá entregar, diariamente, al supervisor de la Administración Postal, de la Oficina Postal o del Depósito Temporal a cargo, el monto total, resumen de las facturas y boletas emitidas electrónicamente y el reporte de los envíos sujetos a almacenamiento y/o tasa de presentación donde consignará su nombre y firma

para el visto bueno del supervisor o Administrador Postal, quien entregará al cajero el resumen de los comprobantes de pago emitidos electrónicamente, el reporte de envíos, el monto total o voucher de depósito, según sea el caso, para su verificación.

VI. PLAZOS

1. Los plazos a partir del cual se realizará el cobro de almacenaje para los envíos Aforables (EMS, Encomiendas y Pequeños Paquetes) y las Encomiendas No Aforables son los siguientes:

   - Para envíos Aforables y no Aforables de Lima: El cobro de almacenaje se realizará después de transcurridos siete **(7) días calendarios** contados a partir del día siguiente de la entrega del Aviso de Llegada.
   - Para envíos Aforables y no Aforables de Provincia: El cobro de almacenaje se realizará después de transcurridos quince **(15) días calendarios** contados a partir del día siguiente de la entrega del Aviso de Llegada.

VII. AVISOS DE LLEGADA

El tratamiento para los avisos de llegada será el siguiente:

Áreas Operativas de la Empresa

- Las áreas operativas de la Empresa realizarán la impresión de un original del aviso de llegada de Distribución Directa, Notificación y/o Declaración de Importa Fácil con códigos de barras, desde el sistema SIP y se derivarán al Departamento de Clasificación amparados en un despacho creado en el sistema.

Departamento de Clasificación

- El Departamento de Clasificación recibirá los despachos de las áreas operativas y registrarán su recepción en el sistema vigente.
- El Área de Registrables clasificará los avisos de llegada de acuerdo con la Administración u Oficina Postal que realizará la distribución.
- Generará los despachos de los avisos de llegada a las Administraciones u Oficinas Postales.

Administración u Oficina Postal – Distribución del Aviso de Llegada

- La Administración u Oficina Postal encargada de la distribución del aviso de llegada, recibirá los despachos y registrará la recepción (tarja) en el sistema vigente.
- Elaborará, a través del sistema vigente (SIP, CEDSUM o SOP), la lista de avisos de llegada, la cual servirá como cargo de recepción de los avisos.
- El plazo de distribución de los avisos de llegada para la entrega al destinatario es de 48 horas, computados desde la recepción del despacho en la Administración u Oficina Postal.

- El cartero realizará una visita a la dirección del destinatario y al momento de la entrega le hará registrar sus nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad y firma legibles en la lista de avisos de llegada. De no encontrarse el destinatario, podrá entregar el aviso a la persona que atienda en el domicilio, haciéndolo registrar su nombre y apellidos, tipo y número de documento de identidad.

- En caso no haya quien reciba el aviso de llegada, este se dejará bajo puerta y se colocará en la lista de avisos de llegada las características del domicilio, como: color de fachada, reja y número de suministro de energía eléctrica.

- La descarga de la entrega del aviso deberá ser ingresada en el día, bajo responsabilidad, en el aplicativo informático vigente, con la finalidad de poder aplicar correctamente el cobro de almacenaje en los Almacenes, Administraciones u Oficinas Postales.

- Las listas de los avisos de llegada deberán ser archivadas y custodiadas en las Administraciones u Oficinas Postales que efectuaron la distribución, por el plazo de 24 meses contados a partir de la fecha de emisión, en caso sean requeridas por el Área de Atención al Cliente.

- En caso de los avisos mal encaminados, estos serán retornados a las áreas operativas del CCPL, para su reencaminamiento.

Administración u Oficina Postal y Los Olivos
Entrega del Envío Aforable (EMS, Pequeño Paquete y Encomienda) y Encomienda No Aforable

- La Administración Postal, Oficina Postal y Los Olivos encargado de la entrega del envío, atenderá al cliente con la presentación del aviso de llegada.

- Verificará en el sistema vigente los días de almacenaje.

- Realizará el cobro por el almacenaje y entregará el comprobante de pago.

- Realizará la descarga de la entrega del envío en el sistema vigente en forma inmediata.

- En caso el cliente se apersona sin el aviso de llegada, el operador de la ventanilla verificará en el sistema la fecha de entrega del aviso para el cobro del almacenaje, caso contrario el operador imprimirá el aviso de llegada y registrará en el sistema la fecha de llegada del envío como fecha de entrega del aviso.

- En caso el cliente no se encuentre conforme con el cobro, se procederá según lo señalado en los puntos 4 y 5 del capítulo V. NORMAS del presente documento.

TARIFA

El monto *por* cobrar por el servicio de almacenaje y tasa de presentación será de acuerdo *con* las tarifas vigentes.

VIII. RESTRICCIONES

1. Los envíos postales Exporta Fácil, retornados al país por diferentes motivos, no estarán sujetos al pago de almacenaje bajo ninguna condición.
2. Por el servicio de presentación ante Aduana se cobrará según el tarifario vigente, efectuándose la exoneración del pago en los siguientes casos.
   - Envíos aforables que se han sometido a Reconocimiento Previo.
   - Envíos aforables con peso inferior a 500 gramos.
   - Envíos aforables cuya liquidación de tributos figure cero soles.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento es de estricto cumplimiento, su inobservancia será sancionado de acuerdo *con el* Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
2. El presente documento *deroga* a las NORMAS PARA EL COBRO DE ALMACENAJE DE ENVÍOS POSTALES (SO-N-003.*01*), aprobado *por la Gerencia General* con fecha *30* de *diciembre del 2019*.
3. Historial de versiones

Código	Nombre	Fecha
SO-N-003.01	Normas para el cobro de almacenaje de envíos postales	30/12/2019
SO-N-003.00	Normas para el cobro de almacenaje de envíos postales	17/06/2008

X. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 23 DIC. 2025

ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost