



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Ministerio de Fomento
«BOE» núm. 313, de 31 de diciembre de 1999
Referencia: BOE-A-1999-24919

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	6
<i>Artículos</i>	7
Artículo único. Aprobación del Reglamento.	7
<i>Disposiciones adicionales</i>	7
Disposición adicional primera. Carteros honorarios.	7
Disposición adicional segunda. Colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.	7
Disposición adicional tercera. Distribución de sellos de correos.	7
<i>Disposiciones transitorias</i>	7
Disposición transitoria única. Distribución de sellos de correos.	7
<i>Disposiciones derogatorias</i>	7
Disposición derogatoria única. Eficacia derogatoria.	7
<i>Disposiciones finales</i>	8
Disposición final primera. Habilitación normativa.	8
Disposición final segunda. Entrada en vigor.	8
ANEXO. Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.	8

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

TÍTULO I. De los servicios postales en general.	8
CAPÍTULO I. Disposiciones generales	8
Artículo 1. Naturaleza de los servicios postales.	8
Artículo 2. Ámbito de aplicación y exclusiones.	8
Artículo 3. Definición de remitente y dirección a efectos postales.	9
CAPÍTULO II. Garantías de los usuarios de los servicios postales y límites de las mismas.	9
Sección 1.ª Garantías de los usuarios	9
Artículo 4. Concepto de usuario de los servicios postales.	9
Artículo 5. Garantías fundamentales de los usuarios de los servicios postales.	9
Artículo 6. Secreto de los envíos postales y protección de datos.	9
Artículo 7. Inviolabilidad de los envíos postales.	10
Artículo 8. Propiedad de los envíos postales.	10
Artículo 9. Derecho de recuperación de envíos y modificación de dirección postal por el remitente.	10
Artículo 10. Derechos del usuario.	10
Artículo 11. Derechos del destinatario de los envíos postales.	11
Sección 2.ª Limitaciones a las garantías de los usuarios	11
Artículo 12. Intervención de los envíos postales.	11
CAPÍTULO III. Envíos y servicios postales	12
Sección 1.ª Clasificación de los envíos y servicios postales	12
Artículo 13. Envíos postales.	12
Artículo 14. Servicios postales.	13
Sección 2.ª Objetos prohibidos como envíos postales	14
Artículo 15. Concepto.	14
Artículo 16. Enumeración.	15
Artículo 17. Artículos sometidos a reserva y estupefacientes.	15
Artículo 18. Comprobación del contenido de los envíos.	15
Artículo 19. Procedimiento a seguir respecto de los objetos prohibidos.	16
CAPÍTULO IV. Responsabilidad de los operadores por la prestación de los servicios postales	16
Sección 1.ª Reclamación y resolución de las controversias suscitadas entre los operadores y los usuarios	16
Artículo 20. Procedimientos de resolución de conflictos.	16
Artículo 21. Responsabilidad de los operadores postales por prestación de los servicios postales.	17

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 22. Responsabilidad de los operadores postales por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales.	17
Sección 2.ª Resolución de controversias entre operadores postales	17
Artículo 23. Resolución de controversias.	17
CAPÍTULO V. Procedimientos de depósito y destrucción de envíos postales	17
Artículo 24. Imposibilidad de entrega de los envíos postales.	17
Artículo 25. Depósito y destrucción de los envíos postales.	18
TÍTULO II. Obligaciones de servicio público.	18
CAPÍTULO I. Disposiciones generales	18
Artículo 26. Servicio público.	18
CAPÍTULO II. Obligaciones de servicio público del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal	19
Sección 1.ª Prestación del servicio postal universal.	19
Artículo 27. Servicio postal universal.	19
Artículo 28. Condiciones generales.	19
Artículo 29. Admisión. Normas generales.	20
Artículo 30. Depósito en buzones.	20
Artículo 31. Admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas.	21
Artículo 32. Entrega de los envíos postales. Normas generales.	21
Artículo 33. Entrega de envíos postales a domicilio.	22
Artículo 34. Entrega de envíos postales mediante depósito en casilleros domiciliarios.	22
Artículo 35. Entrega de envíos postales en apartados.	23
Artículo 36. Entrega de envíos postales en oficina.	23
Artículo 37. Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales.	23
Artículo 38. Entregas especiales de envíos postales.	24
Sección 2.ª Admisión y entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales.	25
Artículo 39. Carácter fehaciente de la notificación.	25
Artículo 40. Admisión de notificaciones de órganos administrativos y judiciales.	25
Artículo 41. Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones.	26
Artículo 42. Supuestos de notificaciones con dos intentos de entrega.	26
Artículo 43. Supuestos de notificaciones con un intento de entrega.	27

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 44. Entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos.	27
Sección 3.ª Normas de calidad.	28
Artículo 45. Plazos de expedición.	28
Artículo 46. Atención al usuario.	28
Artículo 47. Valoración de la calidad del servicio postal universal.	28
Sección 4.ª Red postal pública.	29
Artículo 48. Red postal pública.	29
Artículo 49. Extensión de la red.	30
CAPÍTULO III. Otras obligaciones de servicio público	30
Artículo 50. Otras obligaciones de servicio público.	30
CAPÍTULO IV. Colaboración de otras entidades con el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal	30
Artículo 51. Condiciones generales.	30
Artículo 52. Utilización de signos distintivos.	31
CAPÍTULO V. Servicio postal financiero.	31
Artículo 53. Servicio de giro postal.	31
Artículo 54. Régimen de prestación.	31
Artículo 55. Garantías y plazo para el pago.	32
Artículo 56. Procedimiento de pago.	32
Artículo 57. Propiedad y procedimiento de reclamación.	32
Artículo 58. Procedimientos operativos.	33
TÍTULO III. Sistemas de pago al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal	33
CAPÍTULO I. Disposiciones generales	33
Artículo 59. Principios generales.	33
Artículo 60. Sistemas de pago.	33
CAPÍTULO II. Sistemas de pago	33
Sección 1.ª Sistemas de franqueo.	33
Artículo 61. Sellos de correos.	33
Artículo 62. Sellos u otros signos distintivos previamente estampados.	34
Artículo 63. Emisiones de signos de franqueo.	34
Sección 2.ª Sistemas de pago alternativos	34
Artículo 64. Medios de pago alternativos.	34

Artículo 65. Impresiones de máquinas de franquear.	35
Artículo 66. Estampillas de franqueo.	35
Artículo 67. Franqueo de pago diferido.	35
Artículo 68. Franqueo en destino.	35
Artículo 69. Prepago.	35
Sección 3.ª Otros medios de pago de los servicios postales	35
Artículo 70. Otros medios de pago.	35
CAPÍTULO III. Autorizaciones para el franqueo por medio de máquinas	36
Artículo 71. Autorizaciones.	36
Artículo 72. Procedimiento.	36
Artículo 73. Contenido.	36
Artículo 74. Revocación.	36
Artículo 75. Garantías de uso.	36
CAPÍTULO IV. Irregularidades en materia de franqueo	37
Artículo 76. Insuficiencia de franqueo.	37
Artículo 77. Infracciones en materia de franqueo.	37
CAPÍTULO V. Distribución de medios de franqueo	37
Artículo 78. Derecho exclusivo de distribución.	37
Artículo 79. Distribución de sellos u otros medios de franqueo.	37

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 18 de mayo de 2024

Norma derogada, con efectos de 18 de agosto de 2024, por la disposición derogatoria única.1.a) del Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, [Ref. BOE-A-2024-10010](#), sin perjuicio de lo dispuesto en su disposición transitoria, según la cual hasta que se apruebe la normativa que desarrolle las previsiones contenidas en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en materia de admisión y entrega de notificaciones por las administraciones públicas a través de los servicios postales, continuará en vigor y será de aplicación lo establecido en la sección segunda del capítulo II del título II del presente Reglamento.

Asimismo, se encuentran derogados cuantos preceptos de esta norma contradigan lo dispuesto en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre. [Ref. BOE-A-2006-20368](#), según establece su disposición derogatoria única.

Los servicios postales constituyen un instrumento esencial para el desarrollo de la comunicación y el comercio, coadyuvando activamente a la cohesión económica y social del país.

El sector postal ha sido objeto de un importante proceso de cambio en el ámbito comunitario, cuya culminación ha tenido lugar con la publicación de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio. La incorporación de dicha Directiva al ordenamiento jurídico español se produjo mediante la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales que, además, dio al sector una seguridad jurídica de la que venía adoleciendo por el evidente efecto que el transcurso del tiempo había tenido sobre la norma a la que ha venido a sustituir, la Ley de 22 de diciembre de 1953, de Reorganización del Correo.

La Ley 24/1998, de 13 de julio, establece una regulación básica y unitaria del sector postal en España, recogiendo el régimen al que ha de sujetarse la prestación del servicio postal universal y garantizando, de esta manera, el derecho a las comunicaciones postales de todos los ciudadanos. Al mismo tiempo, la Ley reconoce el ámbito del sector que se encuentra liberalizado, fijando las reglas básicas que permiten la libre competencia, a fin de aportar seguridad jurídica a quienes actúan en un mercado en libre competencia que, hasta el momento, carecía de una regulación sustantiva.

La Ley precisa de un desarrollo reglamentario que delimite el alcance de la prestación de los servicios postales, los derechos y obligaciones de los operadores postales, así como las garantías otorgadas a los usuarios de los servicios, dejando al margen las específicas regulaciones que, con base en la misma, se han realizado en instrumentos reglamentarios diferentes al presente.

A la consecución de dichos objetivos responde el presente Real Decreto, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, en cumplimiento del mandato contenido en la disposición final tercera de la precitada Ley 24/1998, de 13 de julio.

Asimismo, el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, en línea con la tendencia liberalizadora impulsada desde la Unión Europea a través de la Directiva 97/67/CE y de conformidad con la Ley, recoge una serie de innovaciones que coadyuvan a garantizar una competencia leal entre los operadores del mercado postal, sin menoscabo de las garantías establecidas respecto del servicio postal universal por el operador al que se ha encomendado su prestación.

Respecto del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, se recoge la posibilidad de que otras entidades colaboren con el mismo, mediante los oportunos procedimientos, asumiendo de esta manera la realización de distintas operaciones de su proceso postal. Se prevé, asimismo, el establecimiento de los diferentes sistemas de pago a dicho operador por los servicios postales que presta, entre estos sistemas se encuentran los clásicos o medios de franqueo. También se recoge una detallada

definición de los envíos postales que configuran el marco del servicio postal universal, de conformidad con los principios establecidos en la Ley.

Por ello, en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final tercera de la Ley 24/1998, de 13 de julio, se dicta el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, en desarrollo de la citada Ley 24/1998, de 13 de julio.

En su virtud, tras el informe favorable del Consejo Asesor Postal, a propuesta del Ministro de Fomento, con la aprobación previa del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 3 de diciembre de 1999,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento.*

Se aprueba el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales que se une como anexo a este Real Decreto, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Disposición adicional primera. *Carteros honorarios.*

Aquellas personas que destaquen por su actuación en favor del servicio postal, podrán ser nombrados carteros honorarios, sin derecho a sueldo, por el Consejero-Director general de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos.

Este nombramiento conllevará el derecho al uso de uniforme y a la identificación de su correspondencia mediante la estampación de un cuño personalizado. La credencial que a tal fin se otorgue, quedará registrada entre las de su empleo.

Disposición adicional segunda. *Colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.*

La entidad pública empresarial Correos y Telégrafos y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda podrán establecer, mediante los acuerdos o convenios que fueren pertinentes, el régimen de fabricación de los sellos de correos y demás signos de franqueo a los exclusivos efectos de garantizar el funcionamiento del servicio postal universal.

Disposición adicional tercera. *Distribución de sellos de correos.*

Lo previsto en el artículo 79 del presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la obligación que tienen los miembros integrantes de la red de expendedurías de tabaco y timbre de comercializar los sellos de correos de acuerdo con lo que establece la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria y en sus reglamentos de desarrollo.

Disposición transitoria única. *Distribución de sellos de correos.*

El régimen transitorio aplicable en la distribución de sellos de correos es el previsto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

Disposición derogatoria única. *Eficacia derogatoria.*

1. Quedan derogadas las siguientes disposiciones:
 - a) El Decreto 1113/1960, de 19 de mayo, por el que se aprueba la Ordenanza Postal.
 - b) El Decreto 1653/1964, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Correos.
 - c) El Real Decreto 3155/1979, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Giro Nacional.
 - d) El Real Decreto 772/1980, de 29 de febrero, por el que se regulan los servicios en el medio rural.

e) El Real Decreto 1810/1986, de 22 de agosto, por el que se da nueva redacción a determinados artículos de la Ordenanza Postal y del Reglamento de los Servicios de Correos.

2. Quedan derogadas, asimismo, cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este Real Decreto.

Disposición final primera. *Habilitación normativa.*

Se autoriza al Ministro de Fomento a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Real Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Dado en Madrid a 3 de diciembre de 1999.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Fomento,
RAFAEL ARIAS-SALGADO MONTALVO

ANEXO

Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales

TÍTULO I

De los servicios postales en general

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Naturaleza de los servicios postales.*

Los servicios postales son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia, con excepción de los servicios reservados al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal. Sólo tienen la consideración de servicio público o están sometidos a obligaciones de servicio público, los servicios regulados en el Título III de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación y exclusiones.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, se regirán por lo dispuesto en este Reglamento los siguientes servicios postales:

a) Los de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales, con las garantías y modalidades que en este Reglamento se establecen.

Son envíos postales aquellos que incluyan objetos cuyas especificaciones físicas y técnicas permitan, al menos, su tráfico a través de la red postal pública, de acuerdo con la clasificación que de los mismos se hace en el artículo 13 del presente Reglamento.

b) Los financieros, constituidos por las distintas modalidades de giro mediante los cuales se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública.

c) Cualesquiera otros servicios que, teniendo naturaleza análoga a los anteriores, sean expresamente determinados como servicios postales por el Gobierno, en ejecución de acuerdos internacionales que obliguen a España.

2. (Anulado)

Artículo 3. *Definición de remitente y dirección a efectos postales.*

1. Se entiende por remitente la persona física o jurídica de quien procede el envío postal.

A efectos de determinar el origen de un envío postal se considera que éste se encuentra en la dirección postal que figure como remite, bien sobre el envío mismo, bien sobre su envoltorio.

De no constar la dirección del remitente se entenderá por origen del envío el lugar de residencia del remitente, en el caso de las personas físicas y su domicilio social, cuando se trate de personas jurídicas.

2. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas físicas o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas, así como las señas de un domicilio o los datos que se prevén en el presente Reglamento para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal pública.

CAPÍTULO II

Garantías de los usuarios de los servicios postales y límites de las mismas

Sección 1.ª Garantías de los usuarios

Artículo 4. *Concepto de usuario de los servicios postales.*

Tendrá la consideración de usuario de los servicios postales, la persona física o jurídica que se beneficie de su prestación como remitente o como destinatario, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, del operador que los preste y en todo caso, el que tenga reconocida tal consideración por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 5. *Garantías fundamentales de los usuarios de los servicios postales.*

1. Los operadores postales garantizarán el pleno respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, la obligación de protección de datos y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sectorial sobre seguridad del funcionamiento de la red en materia de transporte de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.

2. Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán:

a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, salvo resolución judicial, en los términos establecidos en los artículos 6 y 7 del presente Reglamento.

b) El respeto al honor, la intimidad personal y familiar de los usuarios y el pleno ejercicio de sus derechos, en especial cuando el operador postal aplique técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

d) La igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones análogas.

e) La ausencia de cualquier tipo de discriminación, especialmente la derivada de consideraciones políticas, religiosas o ideológicas.

Artículo 6. *Secreto de los envíos postales y protección de datos.*

1. El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a

la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o apoderados o mediante resolución judicial.

En ningún caso, pueden considerarse amparados por el secreto de las comunicaciones los contenedores, de cualquier naturaleza, que sirven para el transporte de los envíos postales.

2. Sin perjuicio de la protección de los datos de carácter personal, los operadores postales podrán utilizar con fines estadísticos aquellos que se deriven de la prestación de los servicios postales salvaguardando, en todo momento, el secreto de las comunicaciones.

3. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en cualquier documento con soporte físico o electrónico, derivado de la prestación de los servicios postales por sus operadores, se someterá a las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo.

La obligación de protección de los datos incluirá el deber de secreto de los de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad.

Artículo 7. *Inviolabilidad de los envíos postales.*

Los envíos postales son inviolables. Será en todo caso violación, su detención arbitraria o contra derecho, su intencionado curso anormal, su apertura, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación y, en general, cualquier acto de infidelidad en su custodia.

Artículo 8. *Propiedad de los envíos postales.*

Los envíos postales, en tanto no lleguen a poder del destinatario, serán propiedad del remitente, quien podrá, mediante el pago de las tarifas o precios correspondientes, recuperarlos o modificar su dirección, siempre que las operaciones necesarias para localizarlos no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.

Artículo 9. *Derecho de recuperación de envíos y modificación de dirección postal por el remitente.*

1. Las solicitudes de recuperación de los envíos o de modificación de la dirección postal, se efectuarán siempre por escrito, describiéndose, en la medida de lo posible, las características externas de la cubierta del envío. Si se trata de envíos admitidos mediante resguardo, éste deberá presentarse también por el remitente, al formular la petición.

2. Cuando la entrega de los envíos postales no pueda realizarse a su destinatario o persona autorizada, por haber sido rehusado, no retirado en los plazos que establezca el operador postal o resulte imposible y se hayan admitido mediante resguardo justificativo que permita identificar la dirección postal del remitente, dicho operador podrá optar, entre devolver a éste el envío o comunicarle, por cualquier medio reconocido en derecho, las indicadas circunstancias obstativas, disponiendo para ello, en ambos casos, de un plazo máximo de cinco días desde la fecha en que dichas circunstancias se producen.

En el supuesto de que el operador postal opte por comunicar la imposibilidad de entrega del envío en los términos establecidos en el párrafo anterior, el remitente dispondrá de un plazo mínimo de quince días para manifestar expresamente si opta por su recuperación o por la modificación de la dirección postal. Transcurrido el plazo máximo que establezca cada operador, sin que el remitente haya ejercido su derecho, el envío se considerará sobrante y le será de aplicación lo previsto en el artículo 25 de este Reglamento, relativo a las reglas sobre el depósito de los envíos.

Este precepto no será de aplicación a los envíos indicados en el apartado 5 del artículo 16.

3. La modificación de dirección postal o devolución de envíos postales que se efectúen por error imputable a los operadores postales, serán gratuitas.

Artículo 10. *Derechos del usuario.*

Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán los siguientes derechos del usuario:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) La puesta a su disposición y la divulgación, de toda la información relativa a los servicios postales, especialmente las condiciones generales de su prestación, la forma de acceso, las tarifas y el sistema de reclamaciones al objeto de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso.
- c) La indemnización por incumplimiento en la prestación de los servicios, en las condiciones que se regulan en la sección 1.ª del capítulo IV del presente Título.
- d) La utilización de las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, cuando se trate de servicios postales que circulen exclusivamente en su ámbito.
- e) El servicio de comunicación postal dentro del conjunto del territorio nacional, comunitario e internacional, de acuerdo con los compromisos asumidos por el operador.
- f) La calidad y disponibilidad de los servicios ofertados y de los envíos incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal.
- g) La identificación en el envío, del operador postal u operadores postales que van a realizar el servicio postal solicitado por el usuario.

Artículo 11. *Derechos del destinatario de los envíos postales.*

El destinatario podrá solicitar la reexpedición de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda. Asimismo, podrá rechazarlos antes de abrirlos o examinarlos interiormente, según se determina en este Reglamento.

En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos exteriormente antes de firmar su recepción.

Sección 2.ª Limitaciones a las garantías de los usuarios

Artículo 12. *Intervención de los envíos postales.*

1. Salvo los derechos reconocidos al remitente en el artículo 9, los envíos postales sólo podrán ser detenidos o interceptados por resolución motivada de la autoridad judicial, conforme a lo establecido en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

2. Los funcionarios de la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento y los funcionarios de los servicios aduaneros podrán intervenir los envíos postales para cumplir su específico cometido.

El alcance de esta intervención no afectará, en ningún caso, al secreto e inviolabilidad de los mismos, limitándose al reconocimiento externo, tanto de los envíos como de la documentación que los acompañe.

3. Ni los funcionarios de la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento ni los de los servicios aduaneros podrán conocer el contenido de los envíos postales, debiendo respetar el derecho al secreto, la intimidad y la inviolabilidad de la correspondencia. Se excepcionan los envíos que no contengan documentos de carácter actual y personal como la publicidad directa, los libros, los catálogos, las publicaciones periódicas, así como los paquetes postales en los que proceda su inspección por motivos de seguridad pública u orden público y no se haya puesto de manifiesto expresamente que contienen objetos de carácter personal.

A estos efectos, deberán acondicionarse dichos envíos, de tal forma que sea posible su apertura y cierre para facilitar la inspección de su contenido.

No se procederá al examen del contenido de los envíos postales cuando de su forma o simple examen exterior se deduzca con exactitud la naturaleza de su contenido.

4. (Anulado)

Los paquetes postales a los que se refiere este apartado deberán acondicionarse de forma tal que se facilite a los servicios de inspección postal la comprobación de su contenido, sin necesidad de la extracción del objeto.

5. Para realizar las funciones que a la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento confiere el presente artículo, serán competentes los servicios de la Inspección Postal de aquélla dependientes.

6. Los operadores postales someterán a la fiscalización de los Servicios Aduaneros los envíos de importación y exportación prohibidos, así como los que se hallen sujetos al pago de derechos y a la observancia de formalidades de entrada o salida.

Cuando por cualquier operador postal que intervenga en la manipulación o curso de los envíos, se observe la presencia de alguno procedente del extranjero o de puntos situados en puertos francos sometidos a un régimen aduanero distinto del de la Península y que, según las disposiciones vigentes, deba ser objeto de reconocimiento previo a su entrega al destinatario, se consignará por la administración de aduanas en la cubierta de aquél, de modo bien visible, la indicación de: "Intervenido. A reconocer por el Servicio Aduanero".

CAPÍTULO III

Envíos y servicios postales

Sección 1.ª Clasificación de los envíos y servicios postales

Artículo 13. *Envíos postales.*

1. A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por envío postal el envío con destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal.

En todo caso, son envíos postales, las cartas, tarjetas postales, paquetes postales, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas.

2. En el ámbito de aplicación de este Reglamento, se entenderá por:

A) Carta: todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal y **toda aquella que, aun no reuniendo los requisitos antedichos, cumpla los restantes que establece el presente Reglamento para su admisión con arreglo a esta modalidad.**

En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

Téngase en cuenta que se declara la nulidad del último inciso de la letra A) en cuanto incluye en el concepto de carta el texto destacado, por la Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

B) Tarjeta postal: toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal.

La indicación del término de "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.

C) Paquetes postales: los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en este Reglamento para su admisión bajo esta modalidad. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia.

No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

D) Publicidad directa: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

a) Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.

b) Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y cualesquiera números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios, sean distintos en cada caso.

c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.

d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.

e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.

f) Que en su cubierta figure la expresión "P. D." a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto, con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

E) Libros: las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta.

El material fonográfico y videográfico tendrá el mismo tratamiento que los libros.

F) Catálogos: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

a) Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.

b) Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.

c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.

d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.

e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.

f) Que en su cubierta figure la leyenda "catálogos", a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

G) Publicaciones periódicas: los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

Artículo 14. Servicios postales.

1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.

a) Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general que, en todo caso, deberán ser, como mínimo, las contempladas en este Reglamento para todos los envíos postales. Tales envíos son confiados al operador, sin que medie recibo justificativo individualizado de cada uno de dichos envíos que permita identificar la dirección postal del remitente y del destinatario o, en su caso, documento comprensivo de varios envíos numerados en el que consten los citados datos.

b) Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de éste, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

c) Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

2. Por las prestaciones básicas o complementarias que conllevan, los servicios pueden ser:

a) Ordinarios, cuando los envíos son confiados al operador postal de que se trate para la realización de un servicio postal acogiéndose a condiciones y calidades regulares preestablecidas por el operador postal.

b) Rápidos, cuando el servicio, además de su mayor rapidez y seguridad en la recogida, distribución y entrega de los envíos, se caracteriza por todas o algunas de las siguientes prestaciones suplementarias: garantía de entrega en una fecha determinada ; recogida en el punto de origen ; entrega en mano al destinatario; posibilidad inmediata de cambiar de destino o destinatario ; confirmación al remitente de la recepción de su envío ; supervisión, seguimiento y localización de los envíos ; trato personalizado a los clientes y prestación de un servicio bajo demanda, como y cuando se solicite por el usuario.

Los servicios de recogida, admisión, clasificación, entrega, tratamiento, curso, transporte y distribución de los envíos interurbanos y transfronterizos, certificados o no, de las cartas y de las tarjetas postales, siempre que su peso sea igual o inferior a 350 gramos, no podrán considerarse dentro de esta categoría cuando el precio efectivamente cobrado por ellos no sea, al menos, cinco veces superior al montante de la tarifa pública correspondiente para los envíos ordinarios de objetos de la primera escala de peso de la categoría normalizada más rápida.

c) Especiales, si se trata de servicios que contemplan prestaciones de naturaleza específica, distintas de las recogidas en el párrafo b) de este apartado, como puedan ser los servicios de contra reembolso donde la entrega al destinatario se efectúa previo abono del importe reembolsable, o los sujetos a derechos complementarios por acogerse a facilidades especiales ofrecidas por el operador postal para ser utilizadas discrecionalmente por los usuarios.

3. En cualquiera de los casos previstos en los apartados anteriores, las operaciones del servicio postal en su conjunto son las siguientes:

a) Recogida: es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador. Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones a disposición del público tanto en la vía pública como en locales públicos o en los locales del proveedor del servicio, donde los clientes pueden depositar envíos postales para el acceso a la red.

b) Admisión: consiste en la recepción por parte del operador postal de envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en este Reglamento.

c) Clasificación: incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios de la operativa postal.

d) Tratamiento: es el conjunto de las operaciones auxiliares realizadas con los envíos postales admitidos por el operador destinados a prepararlas para subsiguientes operaciones postales.

e) Curso: es la operación u operaciones que permiten el encaminamiento de los envíos postales.

f) Transporte: es el traslado por cualquier tipo de medios de los envíos postales hasta su punto de distribución final.

g) Distribución: es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.

h) Entrega: es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada, con las salvedades que se establecen en este Reglamento.

A efectos del necesario otorgamiento de los correspondientes títulos habilitantes, cada una de estas operaciones es susceptible de constituir, por sí misma, un servicio postal.

Sección 2.ª Objetos prohibidos como envíos postales

Artículo 15. Concepto.

Se considerarán objetos prohibidos como envíos postales, aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal.

Artículo 16. *Enumeración.*

De conformidad con los principios enunciados en el artículo anterior, no pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes:

1. Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
2. El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.
3. Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
4. Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
5. Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
A estos efectos, se considerarán materias o sustancias radiactivas las que sobrepasen los límites establecidos en la legislación sobre energía nuclear y sobre transporte de mercancías peligrosas, y será preceptivo que, en su traslado y embalaje, se cumplan las disposiciones de la Ley 25/1964, de Energía Nuclear, del Real Decreto 53/1992, de 24 de enero, de protección sanitaria contra radiaciones ionizantes, de las normas reguladoras del transporte de mercancías peligrosas y de la demás normativa específica que resulte aplicable.
- 6) Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- 7) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
8. Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
9. Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
10. Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
11. Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.

Artículo 17. *Artículos sometidos a reserva y estupefacientes.*

La autorización a que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo anterior para que puedan ser admitidos a la circulación por la red postal, los productos sometidos a régimen de reserva y los estupefacientes, habrá de estar expedida por la entidad que ostente el derecho exclusivo de distribución en el primer caso, por una autoridad sanitaria oficial en el segundo, siendo necesario en el caso de los apartados 5) y 6) autorización de las autoridades competentes, y se presentará, por duplicado, en la oficina de depósito del operador postal. Uno de los ejemplares de la autorización quedará archivado en dicha oficina, acompañándose el segundo al envío para su archivo en la de destino.

Artículo 18. *Comprobación del contenido de los envíos.*

1. Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina de admisión del operador postal contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, cuando esto sea preceptivo, se invitará al remitente a que lo abra, y si éste no lo hiciese se denegará su admisión. Análogo procedimiento se seguirá, en cuanto sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

2. Cuando los operadores postales tengan fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no pueda circular por la red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el apartado anterior, si no hubiera salido todavía de origen, remitiéndolo, en otro caso, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, a fin de proceder como se indica en el apartado anterior y, si se negase a su apertura, no se entregará y se

dará traslado del hecho a la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

Artículo 19. *Procedimiento a seguir respecto de los objetos prohibidos.*

1. Cuando los operadores postales adviertan la presencia de objetos prohibidos, procederán, según los casos, en la forma que a continuación se detalla:

a) Si se trata de alguno de los objetos relacionados en los apartados, 1, 2 y 10 del artículo 16, se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.

b) Los envíos a que se refiere el apartado 6 del artículo 16 cuando contengan animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.

c) Los objetos relacionados con el apartado 4, del artículo 16 serán entregados a la Guardia Civil.

d) Cuando se detecten objetos de los enumerados en el apartado 5 del artículo 16 se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

e) Los objetos prohibidos, especialmente los enumerados en los apartados 2, 3, 4, 5 y 7 del artículo 16, cuya circulación constituya materia delictiva, serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.

2. Los objetos de circulación prohibida para los que no se establece un trato específico en el apartado anterior serán devueltos a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que los retire en los plazos reglamentarios. Los envíos no retirados oportunamente serán considerados como sobrantes, lo mismo que los de remitente desconocido.

3. El operador postal que haya procedido con objetos de circulación prohibida en cualquiera de las formas señaladas en los apartados anteriores, informará, si procede, al remitente y a la autoridad competente.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad de los operadores por la prestación de los servicios postales

Sección 1.ª Reclamación y resolución de las controversias suscitadas entre los operadores y los usuarios

Artículo 20. *Procedimientos de resolución de conflictos.*

1. Los usuarios podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder.

2. En caso de que no opten por el procedimiento previsto en el apartado anterior, los usuarios de los servicios postales podrán formular reclamaciones sobre el funcionamiento, la responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio. A tal fin, deberán dirigirse a cualquiera de las oficinas comerciales del operador correspondiente, en el plazo de cuatro meses desde la fecha de admisión del envío. Para los servicios rápidos, este plazo será de un mínimo de veinte días, ampliable por la libre voluntad de las partes. Formulada la reclamación, si el remitente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a los procedimientos indicados en los apartados siguientes.

A los anteriores efectos, los operadores postales deberán habilitar un sistema que permita constatar la identidad del operador, así como la fecha en que se hace cargo del envío.

3. Para el supuesto de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando la reclamación no se haya sometido a las Juntas Arbitrales, el propio usuario podrá dirigirse, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder, a la Secretaría General de Comunicaciones que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Los requisitos materiales de esta resolución y su eventual impugnación se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada a ésta por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de aquélla.

La resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Artículo 21. *Responsabilidad de los operadores postales por prestación de los servicios postales.*

1. Con carácter general, los operadores postales responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, en los casos y condiciones previstos en el presente Reglamento. Dicha responsabilidad se concretará en la indemnización correspondiente.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, los operadores postales responderán ante sus usuarios en el caso de incumplimiento de las condiciones de prestación por ellos ofertadas.

La indemnización correspondiente, en caso de incumplimiento, será equivalente, al menos, al importe abonado por el usuario en concepto de servicio postal solicitado, siendo resarcido el remitente o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario.

Artículo 22. *Responsabilidad de los operadores postales por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales.*

1. Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se les confíen para su circulación.

Tendrán derecho a la indemnización el remitente del envío o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario.

2. Salvo causa de fuerza mayor, en caso de extravío de un envío con valor declarado, abonado como tal, los operadores postales están obligados a pagar al remitente o, a petición de éste, al destinatario una indemnización equivalente, al menos, a la cantidad declarada, sin perjuicio de otras indemnizaciones.

En caso de destrucción total o parcial del contenido, la indemnización será equivalente, al menos, a la cantidad declarada en el primer caso y al valor del contenido desaparecido en el segundo, sin que pueda, en ningún caso, superarse la cantidad establecida para la desaparición total.

Reembolsado el importe de los valores declarados no entregados a sus destinatarios, los operadores postales se subrogarán en todos los derechos del propietario, quien estará obligado a darles cuenta de la naturaleza de los valores, así como de las circunstancias que puedan facilitar el ejercicio de sus derechos.

Sección 2.ª Resolución de controversias entre operadores postales

Artículo 23. *Resolución de controversias.*

(Derogado)

CAPÍTULO V

Procedimientos de depósito y destrucción de envíos postales

Artículo 24. *Imposibilidad de entrega de los envíos postales.*

1. Cuando la entrega a domicilio o en oficina de los envíos postales no pueda realizarse a su destinatario o persona autorizada, por haber sido rehusado o por no haber sido retirados aquéllos, en los plazos que establezca el operador postal y se trate de cualquier clase o modalidad de envío admitido mediante resguardo justificativo que permita identificar la dirección postal del remitente, se procederá según lo establecido en el artículo 9 de este Reglamento.

2. Cuando la entrega de los envíos ordinarios en casillero domiciliario, domicilio, oficina u otros medios análogos de entrega no se pueda llevar a efecto, entre otras causas, por ser

desconocido el destinatario, haber fallecido sin dejar herederos o haberse ausentado sin dejar señas, se procederá, sin más dilación, a devolverlos al remitente, siempre que conste este dato en los envíos.

A este respecto, si la entrega no puede realizarse tampoco al remitente se considerarán los envíos como sobrantes.

3. A los anteriores efectos, los usuarios de los servicios postales habrán de consignar, con claridad y sin enmiendas ni raspaduras, la dirección postal completa, tanto del remitente como del destinatario, en todos los envíos, siendo obligatorio hacerlo en los que tienen las garantías de certificado o valor declarado, salvo en el caso de los envíos dirigidos a concursos literarios o artísticos, en los que se podrá consignar el seudónimo del remitente, siempre y cuando los datos reales consten en la oficina de admisión de dichos envíos.

4. Los operadores postales consignarán en el reverso de los envíos, de cualquier clase o modalidad, la causa de la imposibilidad de la entrega, debiendo suscribir dicha circunstancia el empleado responsable.

5. Cuando un operador postal devuelva al remitente un envío de cualquier clase y modalidad, sin que sea cierta la causa consignada para justificar la falta de entrega al destinatario y esta circunstancia resulte probada, resarcirá al remitente con una indemnización equivalente, al menos, al importe abonado por el servicio postal solicitado, sin perjuicio de las responsabilidades que procedan.

Artículo 25. *Depósito y destrucción de los envíos postales.*

1. Los operadores postales mantendrán en depósito aquellos envíos que, por las causas previstas en el artículo anterior, hayan sido considerados como sobrantes.

Con carácter general, los envíos postales declarados sobrantes permanecerán en depósito durante un plazo máximo de seis meses, a contar desde dicha declaración, pudiendo el remitente, el destinatario o aquellos que se subroguen en sus derechos recuperar dichos envíos, previa comprobación de su identidad y abono de los derechos de almacenaje que correspondan, en su caso.

Pasado este plazo, se considerarán caducados.

2. Procederá la destrucción de aquellos envíos sin valor declarado que hayan sido considerados caducados, garantizando, en todo caso, el secreto de las comunicaciones, de conformidad con lo establecido en este Reglamento y bajo la supervisión de la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento.

3. Los envíos postales con valor declarado que no pudieran devolverse se conservarán durante tres años a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos y, pasado este plazo, serán enajenados.

Su producto se destinará a cubrir los gastos derivados del depósito de dichos envíos, sometiéndose el resto a lo establecido en el Código Civil y en la Ley de Patrimonio del Estado para los bienes muebles abandonados.

En todo caso, se garantizará el secreto de las comunicaciones.

TÍTULO II

Obligaciones de servicio público

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 26. *Servicio público.*

1. Los prestadores de servicios postales para los que se requiera autorización administrativa singular, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 24/1998, de 13 de julio, y el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal estarán sujetos al cumplimiento de las obligaciones de servicio público que establece la citada Ley 24/1998.

2. A estos efectos, existen las siguientes categorías de obligaciones de servicio público:

a) Obligaciones de prestación del servicio postal universal.

b) Otras obligaciones de servicio público impuestas por razones de interés general, en los términos de lo dispuesto en la mencionada Ley 24/1998.

3. El control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público corresponde al Ministerio de Fomento, a través de la Secretaría General de Comunicaciones.

CAPÍTULO II

Obligaciones de servicio público del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal

Sección 1.ª Prestación del servicio postal universal

Artículo 27. *Servicio postal universal.*

1. Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales prestados de forma permanente, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley y en este Reglamento, en todo el territorio nacional y a un precio asequible para todos los usuarios.

2. A los efectos de este artículo, se incluyen en el ámbito del servicio postal universal los siguientes servicios:

A) El servicio de giro.

B) La prestación ordinaria de servicios postales nacionales y transfronterizos para envíos postales que incorporen una dirección indicada por el remitente sobre el propio objeto o sobre su embalaje, pudiendo tratarse de:

a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de hasta 2 kilogramos de peso.

b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 10 kilogramos de peso.

c) Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, cuando el envío se realice como carta o como paquete postal de hasta 2 y 10 kilogramos, respectivamente.

3. Cada servicio integrado en el servicio postal universal incluirá las siguientes prestaciones:

a) La recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de cartas y tarjetas postales de hasta 2 kilogramos de peso.

b) La recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los paquetes postales cuyo peso no exceda de 10 kilogramos.

c) Los servicios de envío certificado y envío de valor declarado, accesorios de los establecidos en los párrafos a) y b) de este apartado.

A los anteriores efectos, la cantidad mínima por la que se podrá asegurar un envío con valor declarado será de 1.000 pesetas, siendo la máxima de 500.000 pesetas, no pudiendo la declaración de valor exceder del valor real del contenido del envío.

Asimismo, la cantidad máxima indemnizable en caso de pérdida, sustracción o deterioro de los envíos certificados será de 5.000 pesetas.

Artículo 28. *Condiciones generales.*

1. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal está obligado, respecto a los servicios incluidos en él, a realizar, todos los días laborables y por lo menos cinco días por semana, salvo circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que debe valorar la Secretaría General de Comunicaciones, previa petición razonada por parte del prestador del servicio:

a) Una recogida en los puntos de acceso, como son los buzones a disposición del público instalados en la vía pública, locales u otras instalaciones.

b) Una distribución y entrega al domicilio de cada persona física o jurídica, con las excepciones que se establecen en el artículo 37 del presente Reglamento.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá dejar de prestar los servicios incluidos en dicho ámbito a cualquier ente público o privado que no se encuentre al corriente de pago de las contraprestaciones económicas derivadas del mismo, salvo que los envíos postales sean presentados a admisión franqueados

mediante sellos, estampillas expedidas por distribuidoras automáticas instaladas en sus oficinas o impresiones de máquinas de franquear hasta el límite de la carga previamente abonada, siempre que tal circunstancia haya sido debidamente informada al interesado con quince días de antelación.

2. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá facilitar información suficientemente precisa y actualizada de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal y, en particular, de las condiciones de acceso, precios, nivel de calidad, así como las garantías exigibles y del procedimiento para las reclamaciones, debiendo comunicar a la Secretaría General de Comunicaciones el modo en que se harán públicas dichas informaciones.

Esta obligación de información alcanzará a las normas que, afectando a los servicios postales y elaboradas por el Comité Europeo de Normalización, anualmente hayan sido publicadas en el "Diario Oficial de las Comunidades Europeas", siempre y cuando esto resulte necesario para los intereses de los usuarios y, en especial, cuando afecten a las condiciones de acceso a los servicios, a los precios o al nivel de calidad.

Por Orden del Ministerio de Fomento se establecerá el contenido mínimo del derecho a la información.

3. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal está obligado a establecer, para los usuarios de los servicios postales, procedimientos internos de reclamación que sean transparentes, simples, gratuitos, que resuelvan los litigios de manera equitativa, en un plazo máximo de un mes, en particular, para los casos de extravío, deterioro o sustracción de los envíos postales e incumplimiento de las normas de calidad, debiendo ser comunicados a la Secretaría General de Comunicaciones, que podrá introducir cuantas modificaciones estime oportunas en aras a garantizar los referidos procedimientos.

4. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal está obligado, especialmente, a:

- a) Ofrecer a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones comparables el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.
- b) Prestar el servicio, sin discriminación alguna, entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- c) No interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor.
- d) Adaptarse a las exigencias técnicas, económicas y sociales.
- e) Cumplir con las obligaciones que se deriven de la aprobación por el Gobierno del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

Artículo 29. Admisión. Normas generales.

1. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal estará obligado, respecto a los servicios que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal, cuyo depósito se efectúe en la forma que se determina en los artículos siguientes y siempre que se satisfaga la tarifa o precio correspondiente.

2. En aquellas poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una oficina del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, la admisión de dichos envíos postales podrá hacerse por el personal encargado del reparto domiciliario, al tiempo que realiza éste, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso del dicho personal.

3. Las dimensiones máximas y mínimas de los envíos postales admisibles en la red postal pública, que estén dentro del ámbito del servicio postal universal, serán las establecidas en las normas que incorporen al derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal.

Artículo 30. Depósito en buzones.

Podrán ser depositados en los buzones los envíos postales que no necesiten expedición de recibo justificativo de su admisión, siempre que sus dimensiones lo permitan y hayan sido previamente franqueados.

Los buzones dispondrán, en lugar visible, de la información referida al calendario semanal y horarios de recogida.

Artículo 31. *Admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas.*

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas, a través del operador al que se le ha encomendado la prestación del servicio postal universal, se presentarán en sobre abierto, con objeto de que en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar, se hagan constar, con claridad, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de su admisión. Estas circunstancias deberán figurar en el resguardo justificativo de su admisión. El remitente también podrá exigir que se hagan constar las circunstancias del envío, previa comparación de su identidad con el original, en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, que deberá aportarse como forma de recibo que acredite la presentación de aquél ante el órgano administrativo competente.

Practicadas las diligencias indicadas, el propio remitente cerrará el sobre, y el empleado formalizará y entregará el resguardo de admisión, cuya matriz archivará en la oficina.

Los envíos aceptados por el operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, siguiendo las formalidades previstas en este artículo, se considerarán debidamente presentados, a los efectos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en su normativa de desarrollo.

Artículo 32. *Entrega de los envíos postales. Normas generales.*

1. Los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en el presente Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento.

Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, las personas mayores de edad presentes en su domicilio que sean familiares suyos o mantengan con él una relación de dependencia o convivencia.

El destinatario o la persona autorizada que se haga cargo del envío postal tendrá que identificar su personalidad, ante el empleado del operador postal que efectúe la entrega, mediante la exhibición de su documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducción o tarjeta de residencia, salvo notorio conocimiento del mismo.

El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega en los siguientes supuestos:

a) Antes de abrirlo si se trata de carta o paquete postal.

b) Antes de leerlo o examinarlo interiormente si se trata de otra clase de envíos. Se exceptúan los envíos contra reembolso, cuando el remitente lo autorice de forma expresa en la cubierta del mismo.

Si el destinatario de un objeto certificado no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado.

En ningún caso, podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.

El envío se considerará entregado cuando se efectúe en la forma determinada en el presente Reglamento.

2. La entrega se efectuará en el domicilio del destinatario, en los términos señalados en este Reglamento.

Se entiende por domicilio, a los efectos del presente Reglamento, el conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Lo componen los siguientes elementos:

a) Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o carretera u otros.

b) Número de la finca: el que haya sido asignado por el Ayuntamiento de la localidad dentro de los existentes en la vía pública.

c) Datos de la vivienda o local: los que identifican al inmueble de forma singularizada en la inscripción existente en el Registro de la Propiedad.

d) Número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras "CD".

e) Localidad: nombre de la población.

f) Código postal: el asignado a cada dirección postal.

Los elementos constitutivos de la dirección postal podrán sustituirse por otros datos cuando la entrega se realice en las oficinas de la red postal pública o cuando las personas físicas o jurídicas concierten otra forma de entrega con el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

3. Como alternativa a la entrega domiciliaria, podrá apartarse la correspondencia dirigida a los usuarios que deseen recibirla por este sistema cuando expresamente lo soliciten.

4. Se entregará en oficina la correspondencia dirigida a dicha dependencia o aquella que, por ausencia u otra causa justificada, no se hubiese podido entregar en el domicilio. Los plazos de permanencia en dicha oficina se determinarán por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Artículo 33. *Entrega de envíos postales a domicilio.*

Todos los envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal deberán ser entregados en el domicilio que conste en la dirección postal.

Cuando se trate de envíos certificados o con valor declarado, sólo podrán entregarse, contra recibo, a los respectivos destinatarios o a la persona autorizada, entendiéndose que están autorizadas las personas indicadas en el artículo 32.1 del presente Reglamento.

Artículo 34. *Entrega de envíos postales mediante depósito en casilleros domiciliarios.*

1. La entrega de envíos postales de carácter ordinario podrá realizarse en los casilleros domiciliarios instalados al efecto cuando sus dimensiones lo permitan.

Los casilleros deberán reunir las características necesarias que garanticen la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales y deberán ajustarse a las características normalizadas que establezca en cada momento las normas técnicas aplicables al sector postal, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 97/67/CE.

2. En aquellos inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal se podrá hacer la entrega en los casilleros domiciliarios siempre que su número sea igual al de locales y viviendas susceptibles de aprovechamiento independiente, con otro más señalizado con el número 1 y reservado para las devoluciones de envíos postales.

Los casilleros domiciliarios deberán estar numerados, a partir del número 2, debiendo situarse correlativamente a contar de izquierda a derecha y de arriba abajo, ordenados por pisos y puertas. Estos datos se indicarán obligatoriamente en el casillero, pudiendo también figurar los nombres y apellidos de los residentes en la vivienda o la denominación social en caso de ser una persona jurídica el titular del local o vivienda.

El bloque o bloques de casilleros domiciliarios se instalarán en un lugar de fácil acceso que esté bien iluminado y que tenga suficientes garantías de protección contra manipulaciones ilícitas, debiendo empotrarse o fijarse en la pared de modo que no puedan ser trasladados de lugar y estén colocados a una altura que permita su cómoda utilización.

Si el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, o cualquier otro de los operadores postales, tuviesen conocimiento de la existencia de inmuebles que no dispusiesen de casilleros domiciliarios, se comunicará esta circunstancia a la comunidad de vecinos correspondiente, a fin de que tomen las medidas oportunas para su instalación, advirtiéndoles que, mientras tanto, la entrega de los envíos dirigidos a sus vecinos se realizará en la oficina postal que corresponda.

3. En los inmuebles que sean viviendas unifamiliares o locales comerciales o industriales independientes, la entrega podrá hacerse en un casillero domiciliario situado cerca de la primera puerta de entrada o sobre ella, de forma que permita el depósito de los envíos desde el vial público, y en el que figurarán obligatoriamente el nombre de la calle y el número, u otros datos identificativos de la dirección postal como el nombre de la urbanización o polígono y el número de parcela, pudiendo también figurar los nombres y apellidos de los residentes en la vivienda o la denominación social, en caso de ser una persona jurídica el titular del local o de la vivienda.

Artículo 35. *Entrega de envíos postales en apartados.*

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá establecer apartados para la entrega de envíos postales a las personas físicas, jurídicas, públicas o privadas.

El resto de los operadores postales podrán establecer también apartados postales en sus dependencias para los envíos postales que no pertenezcan al ámbito de reserva del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

El apartado de envíos se hará en casilleros y, por razones justificadas del volumen, la densidad de los envíos postales o la naturaleza de los mismos, en el interior de las oficinas.

Los envíos postales apartados en el interior de las oficinas serán entregados al titular del apartado o persona autorizada expresamente.

Artículo 36. *Entrega de envíos postales en oficina.*

Los remitentes podrán dirigir los envíos postales a una determinada oficina postal, los cuales se entregarán al destinatario previa identificación de su personalidad.

Asimismo, se entregará en oficina todo envío que, por ausencia u otra causa justificada, no haya podido entregarse al destinatario o a la persona autorizada en su domicilio, comunicando su existencia mediante aviso de llegada depositado en el casillero domiciliario, sin perjuicio de lo establecido en la sección 2.^a del presente capítulo.

Artículo 37. *Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales.*

1. En los entornos especiales a los que se refiere este artículo, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios.

En todo caso, la entrega de los envíos postales ordinarios a través de buzones individuales y de casilleros concentrados pluridomiciliarios, como sistemas alternativos y excepcionales a la entrega en el domicilio, se realizará todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana.

El acceso a la distribución de envíos postales a través de los sistemas mencionados podrá ser utilizado por cualquier operador postal.

2. De conformidad con el artículo 3.1.a.3) de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la edificación, y al objeto de facilitar la prestación del servicio postal en las condiciones previstas reglamentariamente, el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá convenir con los usuarios o sus representantes, los ayuntamientos competentes, así como con los promotores y demás entidades responsables de la proyección, construcción y mantenimiento de las edificaciones del entorno afectado, el establecimiento, ubicación y financiación de instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales ordinarios.

3. Si las viviendas o edificaciones del entorno afectado no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o éstas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal facilitará la entrega de los envíos postales en la oficina postal más próxima, previa comunicación escrita a los destinatarios de dicha circunstancia y del horario en el que podrán ser retirados, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses a contar desde el inicio de este sistema de reparto.

4. Tendrán la consideración de entornos especiales los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos.

El reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.

b) En entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, entendiéndose por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada.

En estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:

1. El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.

2. El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.

3. El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

En caso de entornos de nueva construcción donde no sea posible determinar algunas de las condiciones anteriores, se adoptará, de forma provisional y por un plazo máximo de dos años, el sistema de reparto que previsiblemente pudiera corresponderle por analogía con entornos similares de la zona, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses desde el inicio del reparto.

c) En otros entornos especiales, considerando, a efectos postales, los siguientes:

1. Mercados, centros comerciales y de servicios, entendiéndose por éstos aquellos entornos caracterizados por una concentración de establecimientos independientes de carácter comercial o de servicios.

2. Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía y sin identificación oficial individualizada de cada una de las viviendas, o áreas industriales cuyas naves tengan, asimismo, un único número de policía y sin identificación oficial de cada una de ellas.

El reparto se efectuará en todo caso mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios, que en el segundo de estos supuestos deberá ser expresamente autorizado por el regulador postal.

5. Asimismo la entrega de envíos postales ordinarios a través de buzones individuales no domiciliarios o casilleros concentrados pluridomiciliarios, podrá realizarse cuando se acuerde, de forma expresa y fehaciente, con los destinatarios de los envíos postales o sus representantes.

6. Sin perjuicio de los supuestos señalados en los puntos anteriores, cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que afecten a la regularidad del reparto, o a las condiciones de entrega de la correspondencia, como en el caso de situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados, u otras similares, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal deberá ponerlo en conocimiento del órgano regulador para su valoración y, en su caso, establecer condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en dichos ámbitos.

7. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal remitirá a la Subdirección General de Regulación de Servicios Postales, trimestralmente, relación actualizada de los ámbitos, en los que, por concurrir cualquiera de los supuestos establecidos en el presente artículo, se han implantado casilleros concentrados pluridomiciliarios o buzones individuales no domiciliarios.

En todo momento, mediante resolución razonada, el regulador postal podrá declarar que en un determinado entorno han dejado de darse los supuestos que permitían autorizar la excepcionalidad en la entrega a la que se refiere este artículo. En tal caso, en el plazo de seis meses, la entrega en dicho entorno deberá hacerse conforme a las condiciones ordinarias que se establecen en este reglamento.

8. Cualquier modificación de las condiciones excepcionales de entrega deberá ser comunicada a la Subsecretaría de Fomento, que la valorará y determinará las condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos postales ordinarios en los entornos afectados.

Artículo 38. *Entregas especiales de envíos postales.*

Los envíos postales dirigidos a personas fallecidas serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales, salvo los que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino. Desde esta oficina, si es posible, se enviará consulta al remitente para que éste autorice su entrega a los herederos u opte por su recuperación.

Los envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores, se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.

Los envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado. En el caso de los centros penitenciarios, se aplicará la normativa específica que los regula.

Los envíos postales ordinarios dirigidos a clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos, a la persona autorizada en ellos para su recepción.

Los envíos postales certificados dirigidos a los clientes o residentes de los establecimientos mencionados en el párrafo anterior podrán, si media autorización expresa del destinatario de los mismos, ser entregados a la misma persona autorizada para la recepción de los envíos postales ordinarios en los respectivos establecimientos.

Los envíos postales ordinarios podrán entregarse a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios, siempre que no medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos. En el caso de que se trate de envíos postales certificados, deberá mediar autorización expresa de los destinatarios para que puedan ser entregados por el empleado del operador postal a las personas anteriormente mencionadas.

Sección 2.ª Admisión y entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales

Téngase en cuenta que se declara la nulidad de esta Sección sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 39. Carácter fehaciente de la notificación.

La entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales realizada por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal tendrá como efecto la constancia fehaciente de su recepción, sin perjuicio de que los demás operadores realicen este tipo de notificaciones en el ámbito no reservado, cuyos efectos se registrarán por las normas de derecho privado.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 40. Admisión de notificaciones de órganos administrativos y judiciales.

La admisión de notificaciones por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal requiere que en el envío conste la palabra "Notificación", y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación "Expediente núm..." o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar.

Estos envíos se acompañarán del documento justificativo de su admisión.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 41. *Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones.*

1. Los requisitos de la entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de aquélla sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes.

2. Cuando se practique la notificación en el domicilio del interesado y no se halle presente éste en el momento de entregarse dicha notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

3. Deberá constar la fecha, identidad, número del documento nacional de identidad o del documento que lo sustituya y firma del interesado o persona que pueda hacerse cargo de la notificación en los términos previstos en el párrafo anterior, en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, aviso de recibo que acompañe dicha notificación, aviso en el que el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 42. *Supuestos de notificaciones con dos intentos de entrega.*

1. Si intentada la notificación en el domicilio del interesado, nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar este extremo en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

2. Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento.

3. Una vez realizados los dos intentos sin éxito, el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá depositar en lista las notificaciones, durante el plazo máximo de un mes, a cuyo fin se procederá a dejar al destinatario aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario, debiendo constar en el mismo, además de la dependencia y plazo de permanencia en lista de la notificación, las circunstancias expresadas relativas al segundo intento de entrega. Dicho aviso tendrá carácter ordinario.

4. Si estando en el domicilio la persona que pueda recibir la notificación, se niega a aceptarla y a manifestar por escrito dicha circunstancia con su firma, identificación y fecha en la documentación del empleado del operador postal, se entenderá que no quiere hacerse cargo de la misma, haciéndose constar este extremo en la expresada documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

5. Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las

previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento. A partir de este momento, dicha notificación tendrá el mismo tratamiento que las que hubieren sido rehusadas o rechazadas.

6. En todos los supuestos previstos en los párrafos anteriores, el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación y en el aviso de llegada si el mismo procede.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 43. *Supuestos de notificaciones con un intento de entrega.*

No procederá un segundo intento de entrega en los supuestos siguientes:

a) Que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, debiendo hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.

b) Que la notificación tenga una dirección incorrecta.

c) Que el destinatario de la notificación sea desconocido.

d) Que el destinatario de la notificación haya fallecido.

e) Cualquier causa de análoga naturaleza a las expresadas, que haga objetivamente imprecendente el segundo intento de entrega.

En los supuestos previstos anteriormente, el empleado del operador postal hará constar en la documentación correspondiente la causa de la no entrega, fecha y hora de la misma, circunstancias que se habrán de indicar en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación, aviso en el que dicho empleado del operador postal hará constar su firma y número de identificación.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Artículo 44. *Entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos.*

1. En el supuesto de entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos, se observarán las normas establecidas para la admisión y entrega de notificaciones en los artículos precedentes, con las peculiaridades establecidas en el presente artículo.

2. La entrega de notificaciones a las personas jurídicas se realizará al representante de éstas, o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello de la empresa.

3. La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello del organismo público.

Asimismo, podrán entregarse en el Registro general del organismo público de que se trate, bastando, en este caso, la estampación del correspondiente sello de entrada en los documentos citados en el párrafo anterior.

Se declara la nulidad sólo en cuanto sea aplicable a la "admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales", por Sentencia del TS de 8 de junio de 2004. [Ref. BOE-A-2004-14709](#)

Sección 3.ª Normas de calidad

Artículo 45. Plazos de expedición.

1. La prestación del servicio postal universal, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, en cómputo anual, medidos de extremo a extremo, según la fórmula D+n, en la que "D" representa la fecha de depósito y "n" el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

A estos efectos, el plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

2. Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:

a) Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 por 100 de los envíos en el plazo D+5.

b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100.

c) Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 por 100 y de D+5 en un 99 por 100.

3. Los porcentajes establecidos en el apartado anterior podrán ser revisados y actualizados mediante orden del Ministro de Fomento.

4. En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los establecidos por la Directiva 97/67/CE del Parlamento y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, siendo éstos, en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 por 100 y de D+5 en un 97 por 100.

Artículo 46. Atención al usuario.

1. La regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará, además de lo establecido en el artículo anterior, una adecuada atención al usuario, que será medida a través de un índice. Este índice informará sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario, en las oficinas y locales del prestador del servicio postal universal.

2. El grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado, asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones, dentro del procedimiento previsto en el apartado tercero del artículo 20 de este Reglamento, presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal.

Artículo 47. Valoración de la calidad del servicio postal universal.

1. El Plan de prestación del servicio postal universal, previsto en el artículo 20 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, incluirá los compromisos de calidad, en particular los referidos a los

plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios exigibles, al operador al que se le encomienda la prestación del servicio postal universal, en los términos fijados en este reglamento.

Estos compromisos podrán ser desagregados, en los ámbitos urbano, intraprovincial, e interprovincial, respetando, en todo caso, los globales fijados en este reglamento.

2. El control de calidad del funcionamiento, que corresponderá a la Subsecretaría de Fomento, será efectuado, como mínimo, una vez al año y de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con el operador del servicio postal universal, en las condiciones establecidas por las normas técnicas que sobre la materia hayan sido publicadas por el Diario Oficial de la Unión Europea de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.4 de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

Los resultados figurarán en informes publicados, por lo menos, una vez al año y serán puestos a disposición del Consejo Asesor Postal.

3. La subsecretaría de Fomento podrá establecer excepciones a las normas de calidad cuando lo justifiquen situaciones excepcionales, por motivos de infraestructura o de geografía.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá comunicar a la Subsecretaría de Fomento dichas excepciones para su aprobación.

4. Una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto a los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal, que se determinarán, de acuerdo con el siguiente procedimiento.

Para cada producto (cartas y tarjetas postales, giros y paquetes) y plazo medio establecido (D+3 y D+5) se calculará la desviación o diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido. Dado que el resultado lleva implícito un error estadístico, se considerará como resultado obtenido, a efectos de cálculo, el límite superior del intervalo de confianza.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos de cartas o tarjetas postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos en el caso del giro y de los paquetes postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de giro y/o de paquetes postales, respectivamente.

La minoración total, que será la suma de los importes de la minoración de cada uno de los objetivos incumplidos, no podrá exceder del importe máximo establecido para las sanciones por faltas muy graves en el artículo 42.1 de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la desviación en más de un 5 por 100 en los porcentajes fijados para los plazos de expedición determinará el umbral de incumplimiento, cuyo efecto deberá tenerse en cuenta a efectos de infracciones y sanciones.

6. El sistema de cálculo de las minoraciones de la cuantía anual de la financiación pública por incumplimiento de los plazos de expedición, así como los porcentajes establecidos podrán ser modificados por orden del Ministro de Fomento.

Sección 4.^a Red postal pública

Artículo 48. Red postal pública.

1. De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, se entiende por red postal pública el conjunto de los medios de todo orden empleados por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, que permiten:

a) La recogida, la admisión y la clasificación de los envíos postales amparados por una obligación de servicio universal, a partir de los puntos de acceso en todo el territorio del Estado.

b) El tratamiento, el curso y el transporte de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución, y c) La distribución y la entrega, en la dirección indicada en el envío.

A efectos de lo previsto en el párrafo a) de este apartado, se considerarán puntos de acceso a la red postal pública las instalaciones físicas donde los usuarios pueden depositar sus envíos postales para su circulación por ella. El Plan de Prestación del Servicio Postal Universal determinará los puntos de acceso y la frecuencia de recogida, así como las circunstancias o condiciones geográficas excepcionales de carácter general que puedan afectar a dicha frecuencia.

2. Se garantiza el acceso a la red postal pública a todos los usuarios y, en su caso, a los operadores postales a los que se les impongan obligaciones de servicio universal, en condiciones de transparencia, objetividad y no discriminación.

Los operadores postales distintos de los referidos en el párrafo anterior deberán negociar con el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal las condiciones de acceso a la red postal pública, de conformidad con los principios de transparencia, no discriminación y objetividad.

Las condiciones de acceso a la red postal pública y el proceso de negociación de las mismas deberán evitar, en todo caso, cualquier tipo de acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o en parte del mercado postal español.

Artículo 49. *Extensión de la red.*

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá garantizar la prestación de unos servicios postales de calidad de forma permanente en todo el territorio nacional, asegurando su cobertura integral a través de oficinas fijas o, en aquellas zonas distantes, de población diseminada, o con dificultades de acceso a los núcleos urbanos, a través de los sistemas previstos en este Reglamento o, mediante servicios móviles, en su caso.

Dispondrá, además, de una red de buzones postales que garanticen la accesibilidad al servicio postal universal, asegurando una recogida en los puntos de acceso todos los días laborables y, como mínimo, cinco días a la semana, con las excepciones previstas en el presente Reglamento.

Inicialmente la extensión global de la red es la actualmente existente, pudiéndose modificar de acuerdo con el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

CAPÍTULO III

Otras obligaciones de servicio público

Artículo 50. *Otras obligaciones de servicio público.*

Además de las obligaciones contenidas en este capítulo y en el anterior, el Gobierno podrá imponer al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, otras obligaciones de servicio público distintas de las establecidas en el capítulo II del Título III de la Ley 24/1998, de 13 de julio, para garantizar la adecuada prestación de aquél y cuando así lo exijan razones de interés general, cohesión social o territorial, mejora de la calidad de la educación y protección civil o cuando sea necesario para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa que regula el régimen electoral general.

CAPÍTULO IV

Colaboración de otras entidades con el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal

Artículo 51. *Condiciones generales.*

1. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá prestar, excepcionalmente y por razón de servicio, alguna o algunas de las operaciones de su actividad, a través de la colaboración de otras entidades habilitadas al efecto, las cuales podrán, en su caso, actuar en nombre y por cuenta del mismo. Dichas

operaciones deberán ser de carácter accesorio respecto de la actividad atribuida a dicho operador.

A efectos del párrafo anterior, se entenderá que estas operaciones tienen carácter accesorio exclusivamente cuando estén relacionadas con la recogida, el tratamiento, la clasificación o el transporte.

2. La relación entre el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal y sus colaboradores se regulará por la normativa de derecho privado.

3. La selección de los colaboradores se realizará de acuerdo con las necesidades del citado operador en orden a una mejor prestación del servicio postal universal, pudiendo ser éstos seleccionados entre aquellas entidades que reúnan las suficientes condiciones de capacidad técnica y organizativa que se determinen por el mismo.

La selección de los colaboradores deberá evitar, en todo caso, cualquier tipo de acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o en parte del mercado postal español.

4. Deberá ser comunicada a la Secretaría General de Comunicaciones, para su debida constancia y a efectos de inspección, una relación comprensiva de los colaboradores, de cualquier clase, del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Artículo 52. *Utilización de signos distintivos.*

Si las condiciones de la prestación por parte de los colaboradores así lo exigieran, los mismos podrán utilizar la denominación "Correos", así como cualquier otro signo que identifique al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal o el carácter de los servicios que éste preste, en los términos y condiciones que se establezcan en la regulación que sea de aplicación, en cada caso.

CAPÍTULO V

Servicio postal financiero

Artículo 53. *Servicio de giro postal.*

1. El servicio de giro, cuya prestación se reserva, con carácter exclusivo, al operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, es aquel mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública.

Este servicio implica la entrega al destinatario o a la persona autorizada del importe económico en la dirección indicada, en su caso, admitiendo en su ejecución distintas calidades, en función de las formas de entrega.

2. Las fases del proceso de gestión del servicio se realizarán, necesariamente, a través de la red postal pública, sin perjuicio de que, por razones de índole técnica, se contrate con terceros la ejecución de alguna o algunas de las citadas fases.

La selección de los colaboradores deberá evitar, en todo caso, cualquier tipo de acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o en parte del mercado postal español.

3. El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal podrá llevar a cabo, por sí mismo o a través de terceros, otros servicios financieros cuya naturaleza guarde similitud con las actividades reguladas en el presente capítulo y cuya realización coadyuve a un mejor desempeño de las funciones propias de dicho operador.

Artículo 54. *Régimen de prestación.*

1. El servicio se realizará entre todas las oficinas de la red postal pública que autorice el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, que fijará, asimismo, las limitaciones que procedan, tanto en la prestación del servicio como en el importe objeto de los giros, conforme a la categoría de las oficinas que integran la citada red postal pública.

2. Las imposiciones y los pagos se efectuarán en billetes y monedas de curso legal, cheque conformado o por cualquier otro medio admitido en derecho que se determine.

3. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá acordar modalidades especiales de admisión y entrega para los giros impuestos por organismos y entidades públicas o privadas, que vayan dirigidos con periodicidad fija y en número elevado, a destinatarios residentes en la demarcación postal de la oficina pagadora.

4. Los giros podrán cursarse con aviso de recibo y llevar texto o mensaje, previo pago por el remitente de la correspondiente contraprestación económica.

Artículo 55. *Garantías y plazo para el pago.*

1. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal garantiza las cantidades que se entreguen para ser cursadas por el servicio de giro.

2. El plazo para el cobro de los giros en destino termina el día 25 del mes siguiente al de su imposición o el posterior hábil, si aquél fuere festivo. Si el cobro no pudiere efectuarse, se procederá a su devolución al expedidor al finalizar dicho plazo, permaneciendo en la oficina pagadora correspondiente a la dirección postal del remitente del giro hasta el día 25 del mes siguiente.

3. Los giros devueltos a sus remitentes y no cobrados por éstos dentro del plazo señalado en el apartado anterior se declararán sobrantes al expirar dichos plazos, quedando sus importes en el depósito habilitado al efecto por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, a disposición del remitente o de sus legítimos derechohabientes, durante un plazo de dos años a partir de la fecha de imposición.

4. Los giros procedentes de envíos gravados con reembolso que no hayan podido pagarse al destinatario permanecerán en la oficina correspondiente a la dirección postal de aquél hasta el día 25 del mes siguiente a la fecha de su formalización, o el posterior hábil si fuera festivo, fecha a partir de la cual les será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior para el supuesto de giros devueltos a sus remitentes.

5. Los importes de los giros cuyo plazo de retirada haya expirado de conformidad con los apartados 3 y 4 anteriores y que, transcurridos dos años desde el día de su imposición, no hubieran sido reclamados por el remitente o destinatario, quedarán en depósito del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal donde prescribirán en los plazos señalados en el artículo 46 de la Ley General Presupuestaria.

Artículo 56. *Procedimiento de pago.*

1. Con carácter general, los giros deberán abonarse al propio destinatario o persona autorizada por escrito.

En razón de las especiales cuantías de los giros y de los destinatarios a que van dirigidos, la Secretaría General de Comunicaciones podrá establecer normas específicas para su entrega.

No se efectuará el pago de un giro a su destinatario cuando la autoridad judicial haya ordenado su suspensión o embargo.

2. Si se hubiera intentado el pago en el domicilio y éste no pudiera efectuarse, por cualquier causa, se dejará un aviso al destinatario en el que se indique la oficina en la que puede hacer efectivo el giro.

Artículo 57. *Propiedad y procedimiento de reclamación.*

1. El importe de los giros es propiedad del remitente mientras no llegue a poder del destinatario, por lo que aquél podrá solicitar la recuperación o modificación de la dirección postal antes de que se haya efectuado el pago, devengándose el correspondiente derecho de contraprestación económica al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

2. Podrá reclamarse el importe de los giros durante el plazo de dos años desde la fecha de imposición, previa exhibición del correspondiente resguardo.

3. Solamente podrán facilitarse informes a los remitentes o destinatarios de los giros, a sus representantes legales o apoderados o a la autoridad judicial competente, manteniéndose en los demás casos el secreto profesional.

Artículo 58. *Procedimientos operativos.*

Corresponde al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal dictar las instrucciones que regulen los procedimientos operativos para la prestación del servicio de giro de conformidad con lo establecido en este capítulo.

TÍTULO III

Sistemas de pago al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 59. *Principios generales.*

1. El franqueo es una de las formas de pago de los servicios postales al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, consistente en el abono de la tarifa o el precio que corresponde aplicar a un envío postal para su circulación por la red postal pública.

2. Los servicios postales que preste el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrán pagarse, además de mediante los sistemas de franqueo que se señalan y los medios de pago alternativos a los mismos, por cualquier otro medio de pago admitido en derecho, en el caso de los servicios no incluidos entre los reservados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 60.3.

3. Los únicos sistemas de franqueo y medios de pago alternativos admisibles serán los contemplados en este Reglamento.

4. Los envíos postales internacionales debidamente franqueados en el país de origen tendrán franca circulación por el territorio español, de conformidad con la normativa de la Unión Postal Universal.

5. El Ministerio de Fomento, a través de la Secretaría General de Comunicaciones, velará porque la gestión de los sistemas de pago a que se refiere el presente título sea aplicada con criterios objetivos y no discriminatorios, evitando abusos con los usuarios por parte del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Artículo 60. *Sistemas de pago.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, el pago de los servicios postales que preste el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá efectuarse por cualquiera de los siguientes sistemas de franqueo: sellos de correos, sobres, tarjetas y cartas-sobre con sellos o signos distintivos previamente estampados.

2. Son medios de pago alternativos a los sistemas de franqueo, las impresiones de máquinas de franquear las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas instaladas por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.

3. Para los servicios no incluidos en el ámbito reservado será admisible, asimismo, cualquier otro medio de pago admitido en derecho.

CAPÍTULO II

Sistemas de pago

Sección 1.ª Sistemas de franqueo

Artículo 61. *Sellos de correos.*

1. El sello de correos tiene poder liberatorio del importe del franqueo en la cuantía que en el mismo se consigna.

2. El franqueo, mediante sellos, requerirá su incorporación a la cubierta del envío de que se trate, adhiriéndose siempre que sea posible, en una única fila horizontal, en el ángulo superior derecho de la misma en que figura la dirección.

En el lado de la dirección de los envíos sólo podrán adherirse sellos de correos o etiquetas de servicio, pero nunca viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias o de cualquier otra clase, salvo autorización concedida por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

En las viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias y similares no podrán figurar las palabras "España" o "Correos", ni indicación alguna relativa al valor o de otra clase que pueda inducir a confusión con cualquier elemento de franqueo.

Artículo 62. *Sellos u otros signos distintivos previamente estampados.*

Servirán como franqueo, siempre que estén oficialmente emitidos, los sellos o signos distintivos que estén incorporados a la cubierta del envío postal, siendo la venta de la cubierta (sobres, tarjetas y cartas-sobre) y la realización del franqueo efectuadas simultáneamente.

Artículo 63. *Emisiones de signos de franqueo.*

La emisión de signos de franqueo, entendiendo por éstos los sellos de correos, tanto ordinarios como conmemorativos, así como los sobres, las tarjetas y las cartas-sobre con sellos previamente estampados será propuesta por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal y autorizada, conjuntamente, por los Ministerios de Fomento y de Economía y Hacienda.

A tal efecto, las emisiones se acomodarán a lo que dispongan, mediante resolución conjunta, el Secretario general de Comunicaciones y el Subsecretario de Economía y Hacienda.

Únicamente los signos de franqueo que reúnan las condiciones detalladas en dicha resolución conjunta serán considerados como correspondientes a una emisión legal.

Asimismo, la citada resolución podrá establecer el plazo máximo de validez de los signos de franqueo que comportan las correspondientes emisiones cuyo transcurso tendrá como efecto la pérdida del poder liberatorio de aquéllos y su consiguiente caducidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, mediante resolución conjunta del Secretario general de Comunicaciones y del Subsecretario de Economía y Hacienda, previa petición del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, podrá establecerse la pérdida del poder liberatorio de los signos de franqueo y, por tanto, su caducidad, si las resoluciones de las que trae causa la correspondiente misión no contuviesen previsión al respecto.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal llevará un registro de todas las emisiones de signos de franqueo que se acuerden, al objeto de informar al público sobre la legalidad y vigencia de los que figuren en los envíos depositados en sus dependencias.

Los signos de franqueo serán confeccionados por el suministrador que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Sección 2.ª Sistemas de pago alternativos

Artículo 64. *Medios de pago alternativos.*

1. Los envíos postales cursados a través de la red del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrán circular con otros medios de pago alternativos al franqueo, entre los que se encuentran las impresiones de máquinas de franquear, las estampillas de franqueo, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.

La aplicación de estos sistemas de pago alternativos a los efectos de franqueo para los servicios incluidos en el servicio postal universal deberá ser comunicada, por el citado operador, al Ministerio de Fomento, a través de la Secretaría General de Comunicaciones. Asimismo, será comunicada cualquier modificación que se introduzca en los procedimientos

de desarrollo y aplicación de estos sistemas de pago, en la medida en que afecten al servicio postal universal.

2. La autorización por parte del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal del uso, en su caso, de cualquiera de estos medios de pago alternativos a entidades públicas o privadas y a personas físicas estará justificada por razones técnicas, operativas o comerciales que beneficien la prestación de los servicios postales por aquél. Estas mismas razones, junto con el incumplimiento de los términos o instrucciones fijadas en la autorización, motivarán la retirada de la misma.

Artículo 65. *Impresiones de máquinas de franquear.*

El franqueo de los envíos postales puede efectuarse, en sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, por medio de impresiones o estampaciones realizadas con máquinas de franquear de modelos autorizados por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Los troqueles, tarjetas vale, precintos de garantía u otros medios de control de uso de la máquina serán confeccionados por el suministrador que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, ésta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Artículo 66. *Estampillas de franqueo.*

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio de que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos en los términos que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Artículo 67. *Franqueo de pago diferido.*

Previo contrato con el remitente, los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

En función de sus peculiaridades, este sistema podrá admitir distintas modalidades de pago, tales como el franqueo pagado, concertado y otras que se determinen por dicho operador.

Artículo 68. *Franqueo en destino.*

En los casos y con los requisitos y condiciones que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, el pago por la prestación del servicio correspondiente podrá efectuarse no en origen, sino en destino.

Artículo 69. *Prepago.*

El sistema de prepago permite que los sobres o embalajes que contengan los envíos postales incorporen el precio o tarifa de la prestación postal.

Sección 3.^a Otros medios de pago de los servicios postales

Artículo 70. *Otros medios de pago.*

Para los servicios no incluidos en el ámbito reservado al operador al que se ha encomendado el servicio postal universal, podrá establecerse cualquier otro medio de pago admitido en derecho.

CAPÍTULO III

Autorizaciones para el franqueo por medio de máquinas

Artículo 71. *Autorizaciones.*

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá autorizar a entidades públicas o privadas y a personas físicas la utilización de máquinas de franquear cuando lo aconsejen razones técnicas, operativas o comerciales que beneficien la prestación de servicios postales por aquél.

Artículo 72. *Procedimiento.*

1. Las entidades o las personas físicas que deseen ser autorizadas para la utilización de máquinas de franquear deberán solicitar, por escrito, al órgano que se determine por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, el uso de las mismas.

2. El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá contestar dicha solicitud en el plazo de dos meses contados desde la recepción de la misma, entendiéndose denegada en ausencia de contestación.

Artículo 73. *Contenido.*

1. La autorización otorgada por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal no atribuye otro derecho que el uso de la máquina concedida en los términos establecidos en la autorización y en las instrucciones que el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal determine.

2. Tanto la autorización como la máquina no podrán ser cedidas o transmitidas a otra persona distinta del autorizado.

3. La entidad o persona física autorizada para el uso de la máquina responderá de cualquier daño o perjuicio producido tanto en la máquina de franquear que les fuera facilitada como por la mala utilización del franqueo efectuado, a través de la misma.

Artículo 74. *Revocación.*

Las autorizaciones de uso de máquinas de franquear podrán ser revocadas, en cualquier momento, sin derecho a ninguna indemnización, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 77 del presente Reglamento, cuando por parte del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal se aprecie algún incumplimiento de los términos o instrucciones a que se refiere el apartado primero del artículo 73 anterior. Una vez dictado el acto de revocación de la autorización los troqueles deberán ser reintegrados al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal en el plazo de diez días y éste efectuará, si procede, la devolución del importe total o parcial de la fianza.

Artículo 75. *Garantías de uso.*

Para garantizar el adecuado uso de la máquina de franquear el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá:

a) Exigir la fianza adecuada para garantizar los daños que se puedan producir por el indebido uso de la máquina.

b) Acceder a la ubicación física donde esté situada la misma a efectos de comprobar su correcto uso.

c) Establecer los mecanismos de control adecuados para garantizar el buen uso en la máquina.

CAPÍTULO IV

Irregularidades en materia de franqueo

Artículo 76. *Insuficiencia de franqueo.*

Los envíos postales destinados a circular por el territorio nacional que ingresen en la red pública postal sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda.

A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

Cuando se estime que la insuficiencia del franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente no se cursarán a destino, pudiendo serles de aplicación la infracción establecida en el artículo 41.2.i) de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales o, en su defecto, en los artículos 41.3.ª) o 41.4.c) del mismo texto legal.

Las previsiones recogidas a lo largo de este artículo serán de aplicación a los envíos cuyo pago se haya realizado, tanto a través de los sistemas de franqueo como mediante los medios de pago alternativos de impresiones de máquinas de franquear de estampillas de franqueo y de prepago, cuyo valor resulte insuficiente.

Artículo 77. *Infracciones en materia de franqueo.*

A los envíos postales franqueados con sellos o signos falsos o caducados les será aplicable lo dispuesto en el artículo anterior para el supuesto de insuficiencia de franqueo y, en su caso, lo previsto en el párrafo h) del artículo 41.2 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, sin perjuicio de las sanciones de otro orden que le puedan corresponder según la legislación vigente.

CAPÍTULO V

Distribución de medios de franqueo

Artículo 78. *Derecho exclusivo de distribución.*

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal ostenta, en virtud de lo establecido en el artículo 19.2 de la Ley 24/1998, el derecho exclusivo a la distribución de los sellos de correos u otros medios de franqueo a los que se refiere el párrafo siguiente, pudiendo realizarse la venta al por menor, a través de la red postal pública o a través de terceros en los términos previstos en el presente Reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/1998.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal ostenta, asimismo, el derecho a la utilización exclusiva de la denominación "Correos", del término "España", o de cualquier otro signo que identifique al operador o que identifique el carácter de los servicios que, dentro de su ámbito, preste.

Artículo 79. *Distribución de sellos u otros medios de franqueo.*

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá vender todos los sistemas de pago de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre que aquellos sean susceptibles de distribución minorista, tanto a través de los diferentes puntos que conforman su red postal pública, como a través de oficinas de terceros, con los que celebre el correspondiente contrato.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico.