

RESOLUCIÓN SOBRE DETERMINACIÓN DEL MODO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES ORDINARIOS EN LA URBANIZACIÓN POZUELO DE YUNCOS (TOLEDO).

(STP/DTSP/047/23)

I. ANTECEDENTES

Primero. – Solicitud de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Con fecha de 1 de agosto de 2023 tuvo entrada en la CNMC escrito de Correos para que se determinen las condiciones específicas de entrega de los envíos postales ordinarios y se confirme, en su caso, como entorno especial, a efectos de reparto de los envíos postales ordinarios la urbanización Pozuelo, ubicada en el término municipal de Yuncos (Toledo), y que el reparto pueda continuarse realizando en casilleros concentrados pluridomiciliarios. Correos alegó la concurrencia de las condiciones previstas en el artículo 37.4.b) del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en adelante Reglamento Postal.

Correos había solicitado al Ayuntamiento la información necesaria para valorar las condiciones establecidas en el artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, informando este último que en la urbanización Pozuelo estaban empadronados 337 habitantes, sin facilitar los datos relativos a superficie urbana y viviendas o locales, por lo que es Correos el que calculó esos datos (23,47 hectáreas y 230 viviendas) en su escrito. Igualmente indicaba que el Ayuntamiento de Yuncos, dentro de la descripción Pozuelo, ha incluido las urbanizaciones Pozuelo I y Pozuelo II.

El propio Correos aportó en su solicitud la siguiente documentación:

- Anexo I y I bis: Informe del Ayuntamiento donde se indica el número de habitantes empadronados.
- Anexo II: Informe de Correos en el que se determina el número de viviendas y superficie de la urbanización, a partir de información disponible en la web del Catastro.
- Anexo III: Recuento de envíos dirigidos a la urbanización.
- Anexo IV: Certificación de Correos de la condición establecida en el artículo 37.4.b).3 del Reglamento Postal, sobre el volumen de envíos ordinarios.

Correos, además, indicaba la existencia de una comunidad de propietarios de la urbanización y facilitaba una dirección postal.

La urbanización figura en el registro de ámbitos que Correos remite al Órgano Regulador, al amparo de lo previsto en el artículo 37.7 del Reglamento Postal, en el que se indica que hay instalados casilleros concentrados pluridomiciliarios en esa urbanización desde el 1 de marzo de 1993.

Segundo. – Acuerdo de inicio del procedimiento y requerimiento de información.

Mediante acuerdo de 4 de diciembre de 2023 se inició el procedimiento previsto en el artículo 37 del Reglamento Postal, para determinar si concurren las condiciones establecidas en el apartado 4.b) de dicho artículo, para que la entrega de los envíos ordinarios en la urbanización se haga mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

Dicho acuerdo fue notificado a Correos y a la comunidad de propietarios de la urbanización en la dirección facilitada por Correos.

Asimismo, se dirigió oficio al Ayuntamiento de Yuncos, solicitándole la emisión de informe respecto de las circunstancias comunicadas por Correos y, específicamente, información relativa a la superficie urbana de la urbanización y su consideración o no de prolongación del núcleo urbano. Igualmente, se le pidió información sobre los posibles representantes de los vecinos afectados (administrador, presidente de la comunidad, etc.), con objeto de poner en su conocimiento la tramitación del presente expediente.

Finalmente, al Ayuntamiento se le requirió también la publicación en el tablón de edictos de la información correspondiente a las circunstancias alegadas por Correos, al objeto de notificar a los posibles interesados en el procedimiento.

Tercero. – Información y alegaciones recibidas.

Correos, en escrito que tuvo entrada el 20 de diciembre de 2023, ha reiterado las manifestaciones vertidas en el escrito inicial.

Por parte de una particular residente en la urbanización, con fecha de 15 de enero de 2024, ha tenido entrada correo electrónico en el que formula la siguiente petición:

“Desde hace muchos años en esta urbanización hay un sitio donde están todos los buzones, pero eso se formó cuando en esta urbanización no le llevaba ningún servicio Yuncos, sino que había una comunidad que pagamos los parcelarios para esos servicios. Ahora en la actualidad la comunidad ya no existe, lo llevan todo desde Yuncos, hay muchos parcelarios nuevos cada uno tenemos nuestro buzón en la puerta de nuestras parcelas, los buzones antiguos están rotos y no se puede pasar, nadie se hace cargo de esos buzones. Muchos de los parcelarios nuevos no tienen llave, le pregunté a la cartería por qué no ponía las cartas en los buzones que

tenemos cada uno en nuestras parcelas y me dijo que no podía hasta que no le dieran las órdenes desde la cnmc.

Así que ¿me podrían decir el motivo por el que la cartera no puede dejar cartas y sí puede dejar paquetes?"

Con fecha de 23 de enero de 2024 ha tenido entrada escrito del Ayuntamiento en el que se adjunta "...por parte del Padrón Municipal de Habitantes, datos censales de las Urbanizaciones de Yuncos" y asigna a la urbanización de Pozuelo una población de 331 habitantes y porcentaje de 2,183.

Cuarto. –Nueva petición de información al Ayuntamiento y trámite de audiencia. Informes y alegaciones recibidas.

Con fecha de 5 de febrero de 2024 se remitió escrito al Ayuntamiento en el que se le solicitó, de nuevo, que informara sobre los siguientes aspectos:

"...Comunique, asimismo, acompañando la debida justificación, si debe considerarse incluido en el núcleo o casco urbano de Yuncos (sin solución de continuidad, como consolidación de la trama urbana de Yuncos) alguna de las otras urbanizaciones objeto de expediente de entorno especial en esta Comisión: (...) Urbanización Pozuelo (STP/DTSP/047/23) (...)"

En escrito de 5 de febrero de 2024, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en adelante LPAC, se realizaba el trámite de audiencia a Correos, a la Comunidad de propietarios en la dirección indicada por Correos, y a la residente en la urbanización que se había personado en el expediente, remitiendo escrito con los datos disponibles sobre las condiciones existentes en la urbanización y su valoración provisional, con el objeto de que pudieran alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimaran pertinentes.

Asimismo, dada la imposibilidad de notificar personalmente a todos los interesados la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución del procedimiento, por tener como destinatarios a una pluralidad indeterminada de personas, conforme a lo dispuesto en los artículos 45.1.a) y 82 de la LPAC se notificó, mediante anuncio en el Boletín Oficial del Estado, publicado el 8 de febrero de 2024, la apertura de un trámite de audiencia a los interesados por un plazo de diez días, para poder examinar el expediente y alegar y presentar los documentos y justificaciones pertinentes.

En el escrito dirigido a Correos se le pedía que contestara de manera específica sobre el siguiente punto a raíz de las alegaciones realizadas por una residente en la urbanización: *"...si todas las viviendas de la urbanización están recibiendo sus envíos en los buzones concentrados o si existen excepciones en algún caso."*

El Ayuntamiento, en escrito que ha tenido entrada el 15 de febrero de 2024, en respuesta a la petición de información específica sobre determinadas urbanizaciones de la localidad, ha remitido informe técnico en el que indicó lo siguiente a los efectos que aquí aplican:

“En contestación a sus escritos con referencia STP/DTS/058/23 Y STP/DTSP/045 a 047/23 en el que solicita información en relación a las urbanizaciones exteriores existentes en el municipio, adjunto al presente remito información solicitada.”

INFORME TÉCNICO

PRIMERO.- Superficie de las denominadas “urbanizaciones exteriores”:

URBANIZACIÓN	SUPERFICIE	Nº PARCELAS
PE-1 “Pozuelos 1”	137.615 m ²	151
PE-2 “Pozuelos 2”	79.960 m ²	74

[...]

SEGUNDO.- Todas las “urbanizaciones exteriores” tienen la consideración de suelo urbano consolidado conforme a lo dispuesto en las Normas Subsidiarias de Yuncos y al TRLOTAU.

“Urbanizaciones exteriores” recepcionadas por el Ayuntamiento de Yuncos:

- PE-1 “Pozuelos I”. Fecha de recepción: abril de 2011.*
- PE-2 “Pozuelos II”. Fecha de recepción: mayo de 2011*

[...]

TERCERO.- Representantes de las “urbanizaciones exteriores”:

- PE-1 “Pozuelos I”. No consta, al no haber constituida Entidad de Conservación Urbanística.*
- PE-2 “Pozuelos II”. No consta, al no haber constituida Entidad de Conservación Urbanística.”*

Correos, en informe que ha tenido entrada el 19 de febrero de 2024, ha realizado las siguientes manifestaciones:

“En primer lugar, consultados responsables de Distribución en la urbanización Pozuelo, acerca de las manifestaciones realizadas por una residente sobre el estado de los buzones y su situación, que indicarían la ausencia de reparto para algunas de las viviendas o la imposibilidad de uso del buzón concentrado por alguno de los usuarios, informan lo siguiente:

- Que tal como comunicó esta Sociedad en su petición de declaración de entorno especial, los envíos ordinarios se depositan con total regularidad*

en los casilleros concentrados pluridomiciliarios que están instalados en la urbanización.

- Que los buzones que reciben correo en general se encuentran en condiciones de uso adecuadas, según puede verse en la fotografía que se acompaña a continuación; si bien algunos pudieran ser susceptibles de mejoras, siendo dicho mantenimiento responsabilidad de los vecinos.

- Que se desconoce si algunos residentes no tienen llave de acceso a los buzones como afirma este particular, pero que tal eventualidad es ajena al servicio de Correos, por lo que habrá de ser solventada por los propios interesados.

- Que no constan reclamaciones de usuarios sobre el reparto en dicha urbanización, a salvo de lo que ha manifestado esta residente con ocasión del expediente.

- Que los envíos registrados se entregan a domicilio con normalidad, tal como refiere dicha residente.”

La particular residente en la urbanización, en correo que tuvo entrada el 20 de febrero de 2024, realizó las siguientes manifestaciones:

“(…) También dice que nosotros tenemos comunidad, ya les dije que en la urbanización Pozuelo I no hay comunidad, pertenecemos ya a Yuncos, nos llevan todo, los buzones que hay en un sitio todos juntos llevan ahí por lo menos 40 años, están todos los buzones rotos, la cerradura que hay en ese sitio para entrar en ese sitio está rota, no se puede entrar al no haber comunidad pues no se arreglan.

Por otro lado hay más gente en las parcelas viviendo no sé si empadronadas o no, todas tienen buzones pero claro ahí no echan las cartas y no pueden recogerlas en el otro sitio.

Así que me gustaría saber cómo poner una reclamación o con este correo vale, para que la cartera eche las cartas a nuestros buzones individuales.”

Con fecha de 21 de febrero de 2024 tuvo entrada escrito del Ayuntamiento en el que informaba que el anuncio dirigido a los vecinos de la urbanización había estado publicado durante 14 días, esto es, desde el 15 hasta el 29 de enero de 2024.

Quinto. – Nuevo trámite de audiencia. Información y alegaciones recibidas.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento en su informe recibido el 15 de febrero de 2024, con fecha de 27 de febrero de 2024, se estimó oportuno realizar un nuevo trámite de audiencia, de conformidad con el artículo 82 de la

LPAC, a Correos, a la Comunidad de propietarios en la dirección indicada por Correos, y a la particular personada en el procedimiento.

El Ayuntamiento en escrito entrado el 1 de marzo de 2024, ha realizado las siguientes manifestaciones:

“Por medio de la presente queremos hacernos eco y le damos traslado de las reclamaciones vecinales que desde hace años se vienen sucediendo en este Ayuntamiento en relación con la prestación del servicio de correos en determinadas urbanizaciones del municipio, las cuales cuentan con una zona común donde se sitúan los buzones y dónde tradicionalmente se deja el correo. Esto genera una serie de inconvenientes para los usuarios del servicio ya que en ocasiones las cartas se pierden, no llegan a su destino o se entregan en buzones equivocados y muchos de estos vecinos (de edad avanzada) tienen que recorrer una distancia considerable para acceder a su correo.

Cuando los vecinos han planteado las quejas ante la oficina de correos la respuesta que les han dado es que al tratarse de una urbanización “privada”, el cartero no puede acceder a las mismas, sin embargo, desde 2011 la mayoría de las urbanizaciones han sido recepcionadas por parte del Ayuntamiento haciéndose cargo de su mantenimiento y conservación, siendo los viales de estas urbanizaciones públicos.

No entienden estos vecinos por qué razón no reciben el correo en su domicilio como el resto de los usuarios del municipio cuando se da además la circunstancia de que el correo certificado sí lo entregan en mano en el domicilio del interesado, siendo únicamente el correo ordinario el que depositan en los buzones a la entrada de la urbanización.”

Correos en escrito entrado el 13 de marzo de 2024 ha cumplimentado el citado trámite reiterando las manifestaciones e informaciones ya vertidas en el expediente.

Hasta el momento presente no se han recibido otras alegaciones ni se ha aportado nueva documentación al expediente.

A los anteriores Antecedentes le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. - Habilitación Competencial.

La competencia de esta Comisión para adoptar esta resolución viene establecida por el artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, según el cual ésta ejercerá, entre otras funciones, la de “velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector, ejerciendo las

funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente, sin perjuicio de lo indicado en la Disposición adicional undécima de esta Ley”.

SEGUNDO. - Objeto, legislación aplicable y conclusiones en la resolución del expediente.

El presente procedimiento tiene por objeto determinar si concurren las condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal para establecer el modo de entrega de los envíos postales ordinarios en la urbanización Pozuelo del término municipal de Yuncos (Toledo).

El artículo 3.3 de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de diciembre de 1997, 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, determina que *“los Estados miembros adoptarán medidas para asegurar que el servicio universal quede garantizado al menos cinco días laborales por semana, excepto en circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, y para que incluya, como mínimo: - una recogida, - una entrega al domicilio de cada persona física o jurídica o, como excepción, en condiciones que quedarán a juicio de la autoridad nacional de reglamentación, una entrega en instalaciones apropiadas”.*

En este sentido el artículo 24 de la ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en adelante Ley Postal, dispone en el segundo párrafo que *“las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta Ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal (ahora de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la presente Ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE”.*

El artículo 32.1 del Reglamento Postal, en desarrollo de ese artículo 24 de la Ley Postal dispone que *“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”.*

A su vez, el artículo 37 del citado Reglamento regula la entrega de los envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales, estableciendo en el primer apartado que *“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”,* y en el cuarto apartado letra b), se establece que tendrán consideración de entornos especiales aquellos

caracterizados por un gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, en los que 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.”*

Tras las actuaciones realizadas y de acuerdo con los datos disponibles, se ha podido constatar lo siguiente:

La urbanización figura en el registro de ámbitos en los que la entrega de los envíos ordinarios se realiza mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios, que Correos remite a esta Comisión, al amparo de lo previsto en el artículo 37.7 del Reglamento Postal, constanding que el reparto se realiza en ellos desde el 1 de marzo de 1993.

La urbanización Pozuelo está situada al oeste del núcleo de población de Yuncos, a unos 350 metros. El acceso se realiza a través de una carretera que parte de la citada localidad.

En la web del Instituto Nacional de Estadística, dentro del conjunto territorial del municipio de Yuncos, se encuentra diferenciada la Unidad Poblacional Pozuelo con el código 45205000500 POZUELO.

La urbanización se asienta sobre suelo declarado catastralmente como urbano y residencial, formado por viviendas unifamiliares con parcela propia. Los viales de la urbanización están señalizados, y la mayoría de las viviendas disponen de numeración.

Actualmente los envíos ordinarios destinados a la urbanización se depositan en buzones concentrados pluridomiciliarios.

El primer punto a determinar es si la urbanización formaría parte del núcleo urbano de Yuncos, sobre lo que hay que decir que el informe remitido por el Ayuntamiento hace mención a las urbanizaciones exteriores existentes en el municipio, a lo que hay que agregar que están alejadas del núcleo urbano, al no existir continuidad en la secuencia de las construcciones de la zona de la urbanización. Además, en el Instituto Nacional de Estadística figura la unidad poblacional de Pozuelo con código independiente, por lo que no puede considerarse una prolongación de su casco urbano.

Para determinar la existencia de un entorno especial a los efectos de lo previsto en la mencionada normativa, se dispone de los siguientes datos:

Información sobre habitantes facilitada por el Ayuntamiento:

- 331 habitantes censados o empadronados.
- 21,76 hectáreas de superficie.
- 230 viviendas (parcelas)¹.

Información sobre superficie y viviendas o locales, así como envíos facilitada por Correos:

- 159 envíos ordinarios dirigidos a todos los vecinos (Fuente: recuento realizado por Correos en el periodo comprendido entre el 5 al 19 de junio de 2023).
- Índice de estacionalidad (97,44) que corresponde a dicho período en el año 2022.

De acuerdo con estos datos, las condiciones existentes en la urbanización serían las siguientes:

- Número de habitantes censados por hectárea: $331/21,76= 15,21$, inferior a **25 por hectárea**.
- Número de viviendas o locales por hectárea: $230/21,76= 10,57$ superior a 10 por hectárea.
- Volumen de envíos ordinarios de media por domicilio y en cómputo anual: $159/230*100/97,44= 0,71$, inferior a **5 envíos**.

En consecuencia, la conclusión es que en Pozuelo se cumplirían dos de las tres condiciones establecidas en el artículo 37.4.b) del Reglamento Postal para que sea considerada como entorno especial, referidas a habitantes censados por hectárea y número de envíos ordinarios de media por domicilio y en cómputo anual, por lo que procede confirmar su declaración como entorno especial y en el que la entrega de los envíos ordinarios deberá continuarse realizando mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

Los envíos ordinarios ya se estarían entregando en buzones concentrados, forma de entrega que no supone menoscabo alguno de la prestación del servicio postal universal, cuya calidad ha de mantenerse (se realizará el reparto todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana), y sin afectación, por otra parte, a la entrega de los envíos registrados, que ha de continuar realizándose a domicilio. La declaración de entorno especial no significa que la urbanización no reciba sus envíos postales, sino que éstos se ponen a disposición de los usuarios en los casilleros (o buzones) concentrados pluridomiciliarios de la urbanización.

¹ A efectos de cálculo, se acepta la cifra de 230 viviendas facilitada por Correos, por ser superior al dato de 225 parcelas mencionado por el Ayuntamiento, ya que, además, es más favorable a los interesados.

La calificación de un entorno como especial a efectos del reparto no implica tratamiento discriminatorio, vulneración de los derechos de los usuarios o pérdida de calidad en la prestación de los servicios postales, ya que se adopta de conformidad con lo establecido en la normativa postal, con idéntico criterio que se aplica por esta Comisión en los casos de otras zonas o entornos donde concurren las mismas condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal.

Caso de que los buzones instalados no se encontraran en buen estado, como se ha sugerido, hay que decir que son los propietarios quienes deben encargarse de su instalación, mantenimiento y ampliación con nuevos casilleros, en caso de ser necesario.

Por todo cuanto antecede,

RESUELVE

1º.- Declarar que en la urbanización Pozuelo del término municipal de Yuncos (Toledo) se cumplen dos de las tres condiciones establecidas en el artículo 37.4.b) del Reglamento Postal para ser considerada entorno especial y, en consecuencia, la entrega de los envíos postales ordinarios debe continuar realizándose mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

2º.- En todo caso, la entrega se realizará todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana. Esta decisión no afecta a los envíos certificados, que deberán seguir siendo entregados a domicilio.

3º.- La presente Resolución queda condicionada a la subsistencia de las actuales circunstancias. Si estas cambiasen, los interesados podrán dirigirse a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que, en su caso, ésta determine el sistema de reparto de la correspondencia ordinaria en dicha urbanización.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y al Ayuntamiento de Yuncos a efectos meramente informativos.

Notifíquese a los interesados, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., a la Comunidad de propietarios y a la particular personada, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

En Madrid, a 17 de diciembre de 2024

El Secretario del Consejo

P.D. de la Sala de Supervisión Regulatoria (Resolución del Consejo de la CNMC de 13.06.2023, BOE nº 150 de 24.06.2023)