

# RESOLUCIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DEL MODO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES ORDINARIOS EN LA URBANIZACIÓN EL PRACTICANTE DE CAMARMA DE ESTERUELAS (MADRID).

**STP/DTSP/027/24**

## 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 23 de mayo de 2024 tuvo entrada en la CNMC escrito de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (en adelante, Correos) para que se determinen las condiciones específicas de entrega de los envíos postales ordinarios y se califique, en su caso, como entorno especial, a efectos de reparto de los envíos postales ordinarios la urbanización El Practicante, ubicada en el término municipal de Camarma de Esteruelas (Madrid), y que el reparto se realice en casilleros concentrados pluridomiciliarios. Correos alega 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 en su solicitud recoge los siguientes antecedentes sobre dicha urbanización:

*“El pasado 26 de abril de 2024, a través de esa CNMC, se recibió la consulta presentada por un particular sobre el modo de reparto en la urbanización El Practicante (S/ Expte.CNS-DTSP-483-24).*

*En la respuesta emitida por esta Sociedad, se informó que el reparto de los envíos ordinarios en la urbanización El Practicante se realiza en casilleros concentrados pluridomiciliarios desde el año 2004, pero sin que se conserve ningún acuerdo expreso en ese sentido.*

*Asimismo, esa Comisión Nacional reseñaba que dicha urbanización figura en el listado de ámbitos que confecciona esta Sociedad, en el que están instaladas baterías de buzones concentrados pluridomiciliarios desde el 30 de diciembre de 2004.*

*Es por ello que, habida cuenta la reclamación presentada, se comunicaba que se habían dado instrucciones para que se recabase la información precisa que permita valorar si se cumplen o no las condiciones establecidas en el artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, tanto en lo que atañe al Ayuntamiento de la*

*localidad (datos relativos a la superficie, número de habitantes, número de viviendas...), como en lo que concierne a Correos respecto al control de los envíos ordinarios, y que, en su caso, se solicitaría a esa CNMC que determine el sistema de reparto en la mencionada urbanización.”*

Correos acompañaba a su solicitud la información que había recabado del Ayuntamiento, según la cual los habitantes censados son 564. Al no informarle el Ayuntamiento del número de viviendas y locales, Correos aportaba los datos remitidos por el Ayuntamiento en el año 2021, en donde se contabilizaban 291 viviendas.

Además, aportaba con su solicitud la siguiente documentación:

- Anexo I: Solicitud al Ayuntamiento de la información necesaria para valorar las condiciones establecidas en dicho precepto del Reglamento Postal sobre entornos especiales.
- Anexo II: Informe del Ayuntamiento donde se indica el número de habitantes empadronados.
- Anexo III: Informe del Ayuntamiento del año 2021 donde se indica el número de viviendas.
- Anexo IV: Cálculo de la superficie realizado por Correos a través de la herramienta de la web del Catastro.
- Anexo V: Certificación del número de envíos dirigidos a la urbanización.
- Anexo VI: Informe de envíos ordinarios semanales de media por domicilio y en cómputo anual, condición establecida en el artículo 37.4.b).3 del Reglamento Postal.

## **SEGUNDO. – Inicio del procedimiento, comunicación a las partes e información recibida.**

El procedimiento se inició el 2 de julio de 2024 y en el acuerdo de inicio comunicado a Correos y al Ayuntamiento se les pedía que, de conocerla, facilitasen información sobre otros posibles representantes de los vecinos afectados (administrador, presidente de la comunidad, etc.), con objeto de poner en su conocimiento la tramitación del presente expediente. Igualmente, se les informaba del plazo de diez días de que disponían para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimaran pertinentes.

Al Ayuntamiento se le pedía igualmente 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. Al no haberse recibido el justificante de publicación del anuncio por el Ayuntamiento, con escrito de 25 de noviembre de 2024, simultáneo al del trámite de audiencia, se volvió a solicitar su envío.

Igualmente, el acuerdo de inicio se ha comunicado a la comunidad de propietarios de la urbanización y a la particular interesada, referida en el escrito inicial de Correos.

Entre los días 5 y 9 de julio de 2024 tuvieron entrada varios escritos de la particular interesada, en los que manifiesta su disconformidad con la información reseñada y aportada por Correos y con la declaración de entorno especial para la urbanización El Practicante solicitada por Correos.

Otro particular, en escrito entrado el 15 de julio de 2024, indicó su disconformidad con los datos aportados por Correos (el número de viviendas sería mayor y la superficie total de la urbanización sería menor), y que “el sistema actual de reparto no tiene en cuenta el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, que en su artículo 28 establece "Artículo 28. Servicios postales. Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán la accesibilidad y los ajustes razonables para las personas con discapacidad en la recogida, admisión, distribución y entrega, así como en los servicios de información, atención y reclamación”.

Correos, en escrito que ha tenido entrada el 11 de julio de 2024, ha reiterado las manifestaciones vertidas en su escrito inicial y ha aportado información sobre la comunidad de propietarios.

La interesada a la que se refiere Correos en su escrito inicial, en emails entrados el 15 de julio de 2024, compara las circunstancias de la urbanización El Practicante con las de otra urbanización del mismo municipio, que estaría también fuera del casco urbano, pero donde los envíos ordinarios se entregan en los buzones de cada vivienda.

El Ayuntamiento, en escritos que han tenido entrada el 17 y 18 de julio de 2024, aportó información sobre la Junta de Compensación de la urbanización y remitió informe sobre la urbanización:

*“A fin de determinar si en la urbanización El Practicante se mantienen las condiciones que permiten considerarla como entorno especial, a efectos de reparto de los envíos postales ordinarios, se emite el presente informe con los datos solicitados por parte de la CNMC.”*

- 576 habitantes censados o empadronados a fecha de 16 de julio de 2024.
- 87,85 hectáreas de superficie (tiene que ser superficie urbana y hay que aclarar si se puede o no considerar parte o prolongación del núcleo urbano).
- 291 viviendas.
- La urbanización está situada al norte del casco urbano de Camarma de Esteruelas, a 3,5 kilómetros, por lo que no se puede considerar como una

*prolongación del casco urbano. El caso se realiza a través de la carretera M-119.*

*La Urbanización se asienta sobre suelo declarado catastralmente como urbano, formado por viviendas unifamiliares con parcela propia. La mayoría de las viviendas disponen de numeración, y los viales señalizados.*

*(...)"*

Con fecha de 29 de julio de 2024 tuvieron entrada las alegaciones formuladas por la Junta de Compensación de la urbanización, en las que se opone a que la urbanización El Practicante sea declarada entorno especial. Además, indica “*(...) Que la media es de 6 entregas diarias, y que pareciendo pocos envíos diarios, podrían realizarlos 3 veces por semana, si esto fuera factible para acumular más envíos. Dándose la circunstancia que la entrega de paquetería sí se hace en domicilio y el servicio de Correos ha de recorrer las calles de la urbanización, no hay justificación para que las cartas no se realice de igual forma. (...)*” Y agrega que no se dispone de espacio natural para instalar los 430 buzones de las fincas de la urbanización, por lo que pide que se reconsidere la postura de Correos y que se realice el reparto de los envíos postales en las viviendas.

### **Tercero. – Trámite de audiencia. Alegaciones recibidas.**

Mediante escrito de 25 de noviembre 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 dio el trámite de audiencia a Correos y a las partes interesadas y personadas en el procedimiento de las que se tenía constancia de su dirección, remitiendo 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 por tratarse de 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 29 de noviembre de 2024, dicha apertura de un trámite de audiencia, con un plazo de diez días, para que los interesados pudieran examinar el expediente y alegar y presentar los documentos y justificaciones pertinentes.

La conclusión provisional que se adelantaba en el trámite de audiencia era la de que en la indicada urbanización se cumplen las tres condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, por lo que procedería su declaración como entorno especial.

El Ayuntamiento, en comunicación que ha tenido entrada el 29 de noviembre de 2024, ha informado de la exposición pública en el tablón de anuncios, del 4 al 18 de julio de 2024, indicando que no consta en el Registro General del

Ayuntamiento de Camarma de Esteruelas la presentación de documentación o alegación alguna relativa al asunto indicado.

La interesada a la que se refiere Correos en su escrito inicial, en comunicación entrada el 9 de diciembre de 2024, ha confirmado que los casilleros están instalados en la Urbanización El Practicante desde diciembre de 2004 y que desde esa fecha Correos ha depositado los envíos en ellos.

Correos ha remitido comunicación que ha tenido entrada el 12 de diciembre de 2024, aceptando las conclusiones preliminares de la CNMC.

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 la 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.**

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 El Practicante ubicada en el término municipal de Camarma de Esteruelas (Madrid).

En este punto, resulta necesario precisar que, si bien el 18 de agosto de 2024 entró en vigor el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el mismo no resulta de aplicación al presente procedimiento porque todavía no había entrado en vigor cuando la solicitud tuvo entrada en el Registro de esta Comisión<sup>1</sup>. En consecuencia, el Reglamento

---

<sup>1</sup> Así se entiende del tenor literal de la Disposición transitoria tercera de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) que, ante la falta de normas transitorias en la nueva regulación, y en la misma línea que el artículo 2.3 del Código Civil, establece su irretroactividad en aras a proteger la

Postal de 1999, vigente en aquel momento, es el que ha regido el presente procedimiento, y, por el principio de unidad de procedimiento, lo hará hasta su terminación.

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 concurran 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

---

seguridad jurídica (garantizada en el artículo 9.3 de la Constitución Española). En igual sentido se pronunció ya nuestro Tribunal Supremo cuando la regulación administrativa no era expresa y clara al efecto, pudiendo citarse, a título de ejemplo, la STS 18.11.1991 (RC 666/1990) y la STS 28.11.1988 (RJ 1988/9220).

caracterizados por un gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, en los que el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurran, 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 El Practicante está situada al norte del casco urbano de Camarma de Esteruelas, a 3,5 kilómetros, por lo que no puede considerar prolongación del núcleo urbano. El acceso se realiza a través de la carretera M-119.

En la web del INE, dentro del conjunto territorial del municipio de Camarma de Esteruelas, se encuentra diferenciada la urbanización El Practicante, con el código 28032000401 PRACTICANTE (EL).

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

Para el cálculo del cumplimiento de las condiciones se utilizan los datos de población, superficie y viviendas facilitados por el Ayuntamiento en su informe entrado en el Registro de la CNMC el 17 de julio de 2024, al ser el organismo competente para facilitar ese tipo de datos, por estar dentro de las materias que son competencia de las entidades locales, de acuerdo con la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y normativa de desarrollo:

- 576 habitantes censados o empadronados a fecha de 16 de julio de 2024. (Fuente: Ayuntamiento)
- 87,85 hectáreas de superficie urbana. (Fuente: Ayuntamiento)
- 291 viviendas. (Fuente: Ayuntamiento)

La información sobre los envíos ha sido facilitada por Correos:

- 98 envíos de media semanal de correspondencia ordinaria dirigidos a todos los vecinos (Fuente: recuento realizado por Correos en el periodo comprendido entre el 17 y el 30 de abril de 2024).
- Índice de estacionalidad (97,56) que corresponde a dicho período en el año 2023.

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

- Número de habitantes censados por hectárea: **576/87,85= 6,56, inferior a 25 por hectárea.**
- Número de viviendas o locales por hectárea: **291/87,85= 3,31, inferior a 10 por hectárea.**
- Volumen de envíos ordinarios de media semanal por domicilio y en cómputo anual: **98/291 \* 100 / 97,56) = 0,35, inferior a 5 envíos.**

En consecuencia, la conclusión que se extrae es la de que en la urbanización El Practicante se cumplen las tres condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, por lo que procede su declaración como entorno especial, de forma que la entrega de los envíos ordinarios se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

La declaración como entorno especial no implica trato discriminatorio, vulneración de los derechos de los usuarios o pérdida de calidad en la prestación del servicio, pues la entrega se ha de seguir haciendo, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. Por su parte, los envíos registrados han de continuar entregándose a domicilio.

Como en la urbanización El Practicante este tipo de casilleros se vienen utilizando para efectuar la entrega de los envíos ordinarios desde el año 2004, la actual resolución lo que hace es confirmar y dar formalidad al modo actual de entrega de estos envíos. Ahora bien, según la información disponible en el expediente, algunas viviendas no dispondrían de casillero en la batería de buzones concentrados pluridomiciliarios, defecto que habrá de subsanarse para que todos los vecinos puedan recibir sus envíos ordinarios con normalidad, sin tener que acudir a retirarlos a la Oficina postal de referencia. Esta subsanación es responsabilidad de la urbanización y los vecinos.

Sobre la sugerencia realizada por la Junta de Compensación de que el reparto se realice tres días a la semana, en lugar de cinco, para hacer más eficiente el reparto en los buzones individuales de las viviendas, hay que decir que la entrega de los envíos ordinarios del servicio postal universal por Ley ha de hacerse todos los días laborables, de lunes a viernes. Los envíos registrados, por su parte, se deben entregar a domicilio.

En relación con la alegación de una interesada relativa a que en otra urbanización del municipio se estarían realizando las entregas de los envíos ordinarios en los buzones de las viviendas y no en buzones concentrados domiciliarios, hay que decir que, como se ha visto, la urbanización objeto de este expediente reúne las condiciones legales para su declaración como entorno especial a efectos de la entrega de los envíos ordinarios, independientemente de las circunstancias de otras urbanizaciones del mismo municipio .

Finalmente, respecto a alegación relativa a lo previsto en el artículo 28 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, que establece que los operadores postales deben garantizar la accesibilidad y los ajustes razonables para las personas con discapacidad en la recogida, admisión, distribución y entrega, así como en los servicios de información, atención y reclamación, esta Comisión entiende que la obligación de Correos es adaptar sus oficinas y puntos de atención para facilitar el acceso a las personas con discapacidad, como dice que está haciendo en su [Informe Anual Integrado de 2023](#) (página 139). En este caso, por lo que respecta a los buzones concentrados pluridomiciliarios para la entrega de los envíos ordinarios, su accesibilidad es responsabilidad de los vecinos, pues es a ellos a quien compete la instalación de los buzones.

Por todo cuanto antecede,

**RESUELVE**

1º.- Declarar que en la urbanización El Practicante del término municipal de Camarma de Esteruelas (Madrid) se cumplen 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 se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

2º.- En todo caso, la entrega se realizará, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. Esta decisión no afecta a los envíos certificados, que deben entregarse 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 Camarma de Esteruelas, este último a efectos meramente informativos. Notifíquese a los interesados, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., a la comunidad de propietarios, a la Junta de Compensación de la urbanización y a los particulares interesados a los que se ha notificado el trámite de audiencia, 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 25 de abril de 2025

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)