

La CNMC explica a los ciudadanos sus derechos como usuarios postales en una nueva guía

- Las quejas y reclamaciones deben tramitarse ante el operador postal y, posteriormente, ante los órganos de defensa del consumidor.
- Para los envíos del Servicio Postal Universal (SPU) —tarjetas y cartas hasta 2 kg y paquetes hasta 20 kg— pueden reclamar también ante el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.
- Para ejercer como operador postal es necesaria una declaración responsable, o contar con la autorización del Ministerio si se trata de servicios del SPU.

Madrid, 19 de diciembre de 2024.- Los usuarios de los servicios postales disponen de información básica sobre cómo reclamar y ejercer sus derechos en la una nueva Guía de la CNMC¹. El documento sirve también de recordatorio a los operadores postales sobre sus obligaciones cuando ofrecen servicios a los clientes. ([STP/DTSP/070/24](#))

Reclamaciones y quejas

La CNMC carece de competencias para resolver controversias específicas entre los usuarios y los operadores. Los usuarios deben dirigirse a su proveedor y, si no se resuelve su queja, pueden acudir a las autoridades de protección del consumidor.

Las reclamaciones sobre envíos nacionales y transfronterizos, ordinarios y certificados, de tarjetas y de cartas hasta 2 kg, y de paquetes hasta 20 kg —que son los que forman parte del [Servicio Postal Universal](#) (SPU)— pueden hacerse también ante el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, salvo reclamación previa ante la [Junta Arbitral de Consumo](#) de su Comunidad Autónoma.

La CNMC es competente para analizar, y sancionar en su caso, situaciones con un impacto general, como que un operador no tenga a disposición de los usuarios un procedimiento sencillo y gratuito de resolución de reclamaciones.

¹ Guía sobre los derechos de los usuarios postales y las obligaciones de los operadores postales para con los usuarios

Obligaciones y sanciones

Para prestar servicios postales que no están incluidos en el SPU se necesita presentar una declaración responsable. En el caso de los servicios que están incluidos el SPU, hay que solicitar una autorización al Ministerio. Todos los operadores postales deben inscribirse en el [Registro de operadores](#).

Las infracciones administrativas por incumplir sus obligaciones y las sanciones aplicables a los operadores están detalladas en la Guía.

Servicio Postal Universal

El [Servicio Postal Universal](#) es el conjunto de servicios, de calidad determinada, cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precios asequibles para todos los usuarios.

Correos es el operador designado por Ley para prestar estos servicios, y recibe una compensación económica por cumplir con las obligaciones de servicio público, de acuerdo con el [Plan de prestación del Servicio Postal Universal](#).

La CNMC publica esta Guía tras la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Servicios Postales ([Real Decreto 437/2024, de 30 de abril](#)).

Contenido relacionado:

- [STP/DTSP/070/24](#)
- [Nota de prensa](#) (21/03/2024): La CNMC supervisa la calidad de prestación del servicio postal universal en 2022
- [Nota de prensa](#) (24/05/2024): La CNMC sanciona a dos operadores postales por el abandono de envíos de correspondencia en Palma de Mallorca