

GUÍA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS POSTALES Y LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

STP/DTSP/070/24

10/12/2024

www.cnmc.es

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES	3
1.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL?	3
1.2. ¿QUÉ SERVICIOS NO ESTÁN INCLUIDOS EN EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL?	5
1.3. ¿QUÉ AUTORIDADES NACIONALES TIENEN COMPETENCIAS EN MATERIA POSTAL?	6
2. ¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS USUARIOS POSTALES?	7
2.1. ¿CUÁNDO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA RECLAMACIÓN RELATIVA A UN SERVICIO POSTAL?	12
2.2. ¿QUÉ PUEDO HACER SI EL OPERADOR POSTAL NO CONTESTA MI RECLAMACIÓN O NO QUEDO SATISFECHO CON SU RESPUESTA?	12
2.3. ¿QUÉ PUEDO DENUNCIAR ANTE LA CNMC?	13
3. CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES.	14
3.1. La autorización administrativa singular y otras obligaciones de los operadores que prestan servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal.	17
3.2. La obligatoria declaración responsable de los operadores prestadores de servicios postales no incluidos en el ámbito servicio postal universal.	18
4. EL RÉGIMEN SANCIONADOR POSTAL: INFRACCIONES Y SANCIONES	19
ANEXO: NORMATIVA POSTAL	23

INTRODUCCIÓN

Esta Guía está dirigida a los usuarios de los servicios postales y a los prestadores de esos servicios postales, y tiene por finalidad dar a conocer sus derechos a los usuarios, ofreciéndoles orientaciones sobre cómo ejercerlos y, al mismo tiempo, recordar a los operadores postales sus obligaciones para con los usuarios.

La Guía se enmarca en la acción L04.DTSP.02 del [Plan de actuaciones](#) de la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#) (CNMC) del año 2024.

1. LOS SERVICIOS POSTALES

Son **servicios postales** cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales (art. 3.1 Ley Postal). Cada una de estas actividades, excepto si consiste exclusivamente en una actividad de mero transporte, es susceptible de constituir, por sí misma, un servicio postal (art.12.2 Reglamento Postal).

Es **envío postal** todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente, sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Son envíos postales los envíos de correspondencia, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los envíos de paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial (art 3.2 Ley Postal).

No son envíos postales, ni se podrán admitir como tales, los envíos que contengan objetos cuyo tráfico o circulación esté prohibido o sea delito, de acuerdo con las leyes y convenios internacionales en vigor en España (arts. 24 y 36 y ss. Reglamento Postal).

1.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL?

El servicio postal universal es el conjunto de servicios postales, de calidad determinada, cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precios asequibles para todos los usuarios.

Forman parte del servicio postal universal (art. 21 Ley Postal), las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y

entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos¹ en **régimen ordinario**² de:

- **Cartas y tarjetas postales** que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de **hasta 2 kg** de peso.
- **Paquetes postales**, con o sin valor comercial, de **hasta 20 kg** de peso.

El servicio postal universal incluye, igualmente, los servicios de **certificado** y **valor declarado**.

- **Certificado:** un envío del ámbito del servicio postal universal *certificado* comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro del propio envío, y facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal, o de su entrega al destinatario.
- **Valor declarado:** un envío del ámbito del servicio postal universal *con valor declarado* garantiza una indemnización, en caso de pérdida, deterioro o robo, por el importe declarado (cuantía mínima de 15 euros y máxima de 3.000 euros). Para los envíos que no entren en el ámbito del servicio postal universal, su equivalente es el “seguro”.

La prestación del servicio postal universal se ha encomendado, por Ley, a la [Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.](#)

También pueden prestar servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal operadores que cuenten con [autorización administrativa singular](#) (art. 42 Ley Postal y art. 4 Reglamento Postal; ver apartado 3.1 de esta Guía), la cual debe ser solicitada, con carácter previo al inicio de la actividad, a la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

¹ Según el artículo 3 de la Ley Postal, correo transfronterizo es el correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o en un país tercero.

² Según el art.13 del Reglamento Postal, son servicios prestados en régimen ordinario los servicios que no puedan ser calificados como servicios especiales (ver el apartado 1.2 de servicios especiales de esta Guía).

1.2. ¿QUÉ SERVICIOS NO ESTÁN INCLUIDOS EN EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL?

No están incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal:

- Los envíos de **cartas de más de 2 kg** de peso o de **paquetes de más de 20 kg** de peso.
- Los servicios postales prestados en régimen de **servicio especial** (art. 13.3 Reglamento Postal):
 - Aquellos **en los que contractualmente se pacte, al menos, una de las siguientes prestaciones:**
 - Compromiso de entrega en una fecha u hora determinada.
 - Entrega en propia mano al destinatario del envío.
 - Más de un intento de entrega.
 - Trato personalizado y prestación de servicios bajo demanda.
 - Las **notificaciones administrativas y judiciales.**
 - El **servicio de envío contra reembolso**, donde la entrega al destinatario se efectúa previo abono del importe reembolsable.
 - Los **servicios de envío urgente**, con compromiso de entrega y entrega más rápida que los envíos ordinarios.

Los servicios postales no incluidos en el servicio postal universal pueden ser prestados por los operadores que hayan presentado, con carácter previo al inicio de la actividad, una [declaración responsable](#) (art. 40 Ley Postal y art. 5 Reglamento Postal, ver apartado 3.2 de esta Guía).

1.3. ¿QUÉ AUTORIDADES NACIONALES TIENEN COMPETENCIAS EN MATERIA POSTAL?

La [CNMC](#)³ supervisa y controla el correcto funcionamiento del mercado postal, llevando a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Velar por que se garanticen el servicio postal universal y la libre competencia en el sector postal.
- Verificar la contabilidad analítica del operador designado, así como verificar el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio.
- Verificar que los precios de los servicios incluidos en el servicio postal universal son asequibles, transparentes y no discriminatorios, y que se fijan teniendo en cuenta los costes reales del servicio, de modo que exista un incentivo a la prestación eficiente del mismo por el operador designado.
- Gestionar el Fondo de financiación del servicio postal universal y la Contribución postal.
- Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, y resolver los conflictos de acceso.
- Supervisar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal.
- Ejercer, en el ámbito de sus competencias, la potestad sancionadora en materia postal.
- Cooperar con los órganos reguladores del sector postal, por ejemplo, en el Grupo de Reguladores Europeos de los Servicios Postales (*European Regulators Group for Postal Services* - [ERGP](#)).

³ Art. 8 de la [Ley 3/2013, de 4 de junio de creación de la CNMC](#) y art. 25 del [Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto](#), por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en relación con diversos artículos de la Ley Postal.

El **Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible** ([Subdirección General del Régimen Postal](#))⁴, que tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

- La definición de las políticas de desarrollo del servicio postal universal y la elaboración de las disposiciones de carácter general en materia postal.
- El seguimiento e información sobre las políticas comunitarias y las de cooperación al desarrollo en materia postal.
- La participación en organizaciones postales nacionales e internacionales, sin perjuicio de las que corresponden a la CNMC.
- La resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del servicio postal universal.
- El ejercicio de la potestad de inspección y sanción en materias de su competencia.
- El sistema de autorizaciones, el cobro de tasas postales y la gestión del Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.
- La información a los usuarios sobre las condiciones de prestación de los servicios por los operadores postales.
- La propuesta de fijación de los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación del servicio postal universal.

2. ¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS USUARIOS POSTALES?

Es **usuario postal** (art 3.14 Ley Postal) la persona natural o jurídica, o el ente sin personalidad, beneficiario de la prestación de un servicio postal **como remitente o como destinatario**, y que es titular de los derechos que a continuación se relacionan:

- a) **Derecho al secreto de las comunicaciones postales** (art. 5 Ley Postal y art. 7 Reglamento Postal): Derecho a que los operadores postales y sus empleados no faciliten dato alguno relativo a la

⁴ D.A. Undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio y art. 13.1.v del [Real Decreto 253/2024, de 12 de marzo](#), por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario y a sus direcciones, salvo petición de éstos o por determinarse mediante resolución judicial.

- b) **Derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones postales** (art. 6 Ley Postal y art. 7 Reglamento Postal): Derecho a que los operadores postales custodien y gestionen los envíos con el obligado deber de fidelidad, sin que se produzca detención contraria a derecho, intencionado curso anormal, apertura ilegal, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación de los mismos.
- c) **Derecho a la protección de datos** en los términos previstos en [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales](#) (art. 7 Ley Postal y art. 7 Reglamento Postal). Contra las vulneraciones de este derecho, los usuarios pueden presentar reclamación ante la [Agencia Española de Protección de Datos](#).
- d) **Derecho a un servicio postal universal prestado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precios asequibles** (art. 8 Ley Postal). Las condiciones en las que el operador designado debe prestar ese servicio se concretan en el [Plan de prestación del servicio postal universal](#).
- e) **Derecho a la propiedad de los envíos postales y a la identificación del operador postal** (art.13 y 15 Ley Postal y art. 8 Reglamento Postal). Los envíos postales, hasta que llegan a su destino, son propiedad del remitente. Hasta ese momento, el remitente puede recuperarlos o modificar la dirección de destino mediante el pago del precio correspondiente.
- f) **Derecho a presentar escritos dirigidos a las administraciones públicas** a través de los operadores postales (art. 14 Ley Postal y arts. 28 y 29 Reglamento Postal), conforme a lo previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sólo los escritos, solicitudes o comunicaciones presentados en las oficinas del **operador designado** para prestar el servicio postal universal, producen los mismos efectos que si se presentaran en el registro del órgano administrativo correspondiente.

Conforme al art. 28 del Reglamento Postal, el documento de que se trate habrá de presentarse de forma individualizada, en sobre abierto, con objeto de que en la cabecera de la primera hoja se haga constar, con claridad, el nombre de la oficina en la que se está presentando, así como la fecha, el lugar, la hora y el minuto de su admisión. Estas circunstancias deberán figurar en el resguardo justificativo de la admisión.

El remitente también podrá exigir que se hagan constar las circunstancias del envío en la primera página de la copia que aporte del documento, previa comparación de su identidad con el original. Esta copia acreditará la presentación del documento ante el órgano administrativo.

- g) **Derecho a la identificación del operador postal** (art.15 Ley Postal y art. 8 Reglamento Postal). El usuario tiene derecho a que, en el anverso de la cubierta del envío y en el resguardo o justificante de admisión, aparezca de forma legible la identificación del operador que va a hacerse cargo del envío y la fecha en que lo admite.
- h) **Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados** (art.16 Ley Postal y art. 20 Reglamento Postal). En el caso de los envíos certificados, el operador postal tiene la obligación de entregar al remitente que lo solicite un resguardo donde consten la fecha y la hora de admisión del envío. Si el remitente contrata el servicio de acuse de recibo, el operador postal debe enviarle justificante de la recepción del envío por el destinatario.
- i) **Derecho de reexpedición** (art.17 Ley Postal). El destinatario puede solicitar el reenvío de la carta o del paquete, previo pago de la cantidad que corresponda. El operador postal debe atender la solicitud, salvo imposibilidad material.
- j) **Derecho de rehúse del envío postal** (art.17 Ley Postal y art. 33 Reglamento Postal). El destinatario del envío postal o persona autorizada por el destinatario puede rechazarlo en el momento de la entrega, antes de abrirlo.

Se podrán rehusar por el destinatario o persona autorizada los envíos de paquetes postales, después de examinarlos interiormente, en el momento de la entrega y en presencia del empleado postal, cuando existan indicios apreciables en el exterior de que el contenido pudiera estar dañado.

- k) **Derecho a la protección de los envíos que, por cualquier causa, no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente** (art 18 Ley Postal y artículos 34 y 35 Reglamento Postal; ver apartado 3.j) de esta Guía).
- l) **Derecho a recibir información sobre los servicios postales** (art. 9 Ley Postal y art. 9 Reglamento Postal). Los operadores postales están obligados a informar al público de los servicios que ofrecen, las condiciones generales de contratación y la forma de acceso a los mismos, y su precio.

También están obligadas a informar al público de las vías que tiene el usuario para reclamar en caso de disconformidad con la prestación del servicio, y de las indemnizaciones a las que, en su caso, el usuario tiene derecho, y el plazo en que han de ser satisfechas.

Los operadores postales exhibirán toda esta información en un lugar fácilmente accesible de su página web, o en las oficinas o puntos de atención al usuario. Asimismo, deben facilitar la información a través de su servicio de atención al cliente, en la forma y con el alcance previsto en la normativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Y deben suministrar de forma gratuita la información por escrito, al usuario que lo solicite.

- m) **Derecho a reclamar** (art. 10 Ley Postal y art. 10 Reglamento Postal). Los usuarios tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones ante los operadores postales en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro del envío, o de incumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, o de cualquier otro incumplimiento del operador postal.

Los operadores postales están obligados a establecer procedimientos de reclamación sencillos, gratuitos, públicos y no discriminatorios, y a resolver las reclamaciones en el plazo máximo de un mes desde su presentación -si se trata de envíos nacionales- y de tres meses -en caso de envíos internacionales- (ver apartado 2.1 de esta Guía).

- n) **Derecho de denuncia** (art. 11 Ley Postal y art. 10 Reglamento Postal). En el caso de que los operadores postales incumplan su obligación de informar sobre sus servicios, o bien incumplan sus obligaciones relativas a los derechos de reclamación y de indemnización de los usuarios, éstos pueden denunciarlo ante la

CNMC, al efecto de que esta Comisión lo investigue y finalmente imponga, en su caso, una sanción (ver apartados 2.3 y 4 de esta Guía).

- o) **Derecho a obtener una indemnización en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado** (art.12 Ley Postal y art. 10 Reglamento Postal). Salvo en los casos debidos a causa de fuerza mayor, el usuario tiene derecho a ser indemnizado por el operador postal en el plazo de un mes desde la notificación de que su reclamación ha sido estimada:
- La indemnización consistirá en una cantidad predeterminada -en el caso de los envíos certificados- y en una cantidad proporcional a la declarada por el remitente -en el caso de los envíos con valor declarado-.
 - La indemnización deberá ser equivalente, al menos, al importe abonado por el servicio postal contratado, y será resarcido al remitente o, a petición de éste, al destinatario.
 - Para los servicios comprendidos en el ámbito del servicio postal universal prestados por el **operador designado**, el apartado 9 del Plan de Prestación del servicio postal universal establece el mínimo y el máximo de las indemnizaciones que puede abonar dicho operador designado⁵.
- p) **Derecho a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad** (art. 19 Ley Postal). Los operadores postales garantizarán que los derechos de los usuarios postales sean plenamente accesibles, lo que implica, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación en las oficinas donde se prestan servicios postales, así como de aquellas que limiten el ejercicio de sus derechos a las personas con discapacidad auditiva o visual, y la garantía de la accesibilidad universal de las páginas o sitios de Internet de los operadores.

⁵ La información sobre las indemnizaciones por servicios incluidos en el servicio postal universal y por el resto de servicios prestados por el operador designado se pueden consultar en su web <https://www.correos.es/es/es/atencion-al-cliente/coberturas-y-garantias>.

2.1. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA O UNA RECLAMACIÓN RELATIVA A UN SERVICIO POSTAL?

El usuario postal puede formular quejas y reclamaciones ante el operador postal con el que haya contratado el servicio, en el plazo de seis meses desde la admisión del envío.

Los operadores postales deberán facilitar siempre al reclamante recibo de la presentación de la reclamación o referencia justificativa, en la que figuren la fecha y los datos de contacto telefónicos, postales o telemáticos en los que el reclamante puede consultar el estado de tramitación de su reclamación.

El usuario tiene derecho a recibir una respuesta del operador postal en el plazo de un mes desde que presentó la reclamación. Este plazo será de tres meses en el caso de los envíos internacionales.

2.2. ¿QUÉ PUEDO HACER SI EL OPERADOR POSTAL NO CONTESTA MI RECLAMACIÓN O NO QUEDO SATISFECHO CON SU RESPUESTA?

Si transcurrido el plazo de un mes (tres meses en el caso de envíos internacionales) el usuario no ha obtenido respuesta del operador postal, o la respuesta que le ha dado el operador postal no le resulta satisfactoria, puede presentar una [reclamación de Consumo](#), para lo cual puede dirigirse:

- ✓ A una de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, que tienen funciones de mediación.
- ✓ A la Dirección General competente en temas de consumo de su Comunidad Autónoma.
- ✓ A las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- ✓ A una [Junta Arbitral de Consumo](#): El Sistema Arbitral de Consumo, sistema extrajudicial de resolución de conflictos al que las dos partes pueden someterse voluntariamente. La Junta Arbitral escuchará a las partes, llevará a cabo la práctica de pruebas si lo considera oportuno, y emitirá un laudo de obligado cumplimiento, ejecutivo desde su notificación. Dicho laudo tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

En el caso de que la reclamación verse sobre un servicio postal de los incluidos en el ámbito del servicio postal universal (ver apartados 1.1 y 1.2 de esta Guía), puede también dirigirse a la [Subdirección General de Régimen Postal](#) del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, siempre y cuando no haya sometido ya la reclamación a una Junta Arbitral de Consumo.

El plazo para ello es de un mes, contado desde la recepción de la respuesta del operador o desde desde la finalización del plazo que el operador tiene para responder, si el operador no ha respondido.

De modo que las quejas y reclamaciones pueden presentarse ante los operadores postales, ante las autoridades de Consumo y ante la Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (siempre que se trate de servicios del ámbito del servicio postal universal y no se haya sometido la controversia a una Junta Arbitral de Consumo). **La CNMC no tiene entre sus funciones la de resolver este tipo de quejas y reclamaciones.**

2.3. ¿CUÁNDO DENUNCIAR ANTE LA CNMC?

La denuncia tiene que tener por finalidad poner en conocimiento de la CNMC hechos que pudieran ser constitutivos de alguna de las infracciones administrativas tipificadas en la Ley Postal (ver el apartado 4 de esta Guía).

De modo que son denunciables ante la CNMC los incumplimientos, por parte de los operadores postales:

- De sus obligaciones de informar sobre sus servicios.
- De sus obligaciones relativas a los derechos de reclamación y de indemnización de los usuarios postales, por ejemplo, el incumplimiento por el operador postal de su obligación de establecer procedimientos sencillos y gratuitos para resolver las reclamaciones de los usuarios.
- Las demás infracciones tipificadas en la Ley Postal.

3. CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES.

Es **operador postal** la persona natural o jurídica que presta uno o varios servicios postales⁶ (art. 3.8 Ley Postal) y tiene las siguientes obligaciones:

- a) Presentar una **declaración responsable** antes del inicio de la prestación de **servicios NO incluidos en el servicio postal universal** o solicitar una **autorización administrativa singular** antes del inicio de la prestación de **servicios incluidos** en el servicio postal universal (arts. 40 y 41 Ley Postal).
- b) Solicitar la **inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales**, que depende del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, y **renovar** anualmente dicha inscripción (art. 39 Ley Postal). La inscripción se realizará en la sección B del Registro, si el operador va a prestar servicios incluidos en el servicio postal universal; en la sección A, si el operador va a prestar servicios NO incluidos en el servicio postal universal; en ambas secciones si va a prestar servicios dentro y fuera del servicio postal universal (art. 47 Reglamento Postal).
- c) **Garantizar el secreto de las comunicaciones postales, la inviolabilidad de los envíos postales y la protección de datos de carácter personal** (arts. 5, 6 y 7 Ley Postal y art. 7 Reglamento Postal).
- d) **Identificarse de forma legible en el anverso de la cubierta del envío y en el resguardo o justificante de admisión del envío**, con indicación de la fecha en que se ha hecho cargo del mismo (art. 15 Ley Postal y 8 Reglamento Postal).
- e) **Informar a los usuarios**, de manera completa, veraz y puntual, de los servicios postales que presten, las condiciones de acceso y las condiciones de prestación de los mismos, incluido el precio. Ofrecerles, también, toda la información relativa a la presentación de reclamaciones, y a las indemnizaciones a las que, llegado el caso, tendrían derecho.

⁶ El tercero que preste servicios postales en exclusiva para un único remitente, que actúe en régimen de autoprestación, queda excluido de esta definición.

Los operadores postales exhibirán toda esta información en un lugar fácilmente accesible de su página web, o en las oficinas o puntos de atención al usuario. Asimismo, facilitarán la información a través de su servicio de atención al cliente, en la forma y con el alcance previsto en la normativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Los operadores postales suministrarán de forma gratuita la información por escrito, cuando así lo solicite el usuario (art. 9 Ley Postal y arts. 9 y 9 Reglamento Postal).

- f) **Establecer procedimientos, para la presentación de reclamaciones por parte de los usuarios, sencillos, gratuitos y no discriminatorios**, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad, y facilitar toda la información sobre los mismos y sobre las indemnizaciones a que los usuarios tienen derecho (art.10 Ley Postal y art. 10 Reglamento Postal).
- g) **Atender las quejas y reclamaciones de los usuarios** en el plazo de un mes -en el caso de envíos nacionales- y tres meses -en el caso de envíos internacionales- (art.10 Reglamento Postal).
- h) **Dar siempre al usuario recibo o referencia justificativa de la presentación de su reclamación**, con la fecha y los datos de contacto telefónicos, postales o telemáticos para que el reclamante pueda consultar el estado de tramitación de su reclamación (art 10 Reglamento Postal).
- i) **Obligaciones relativas a envíos con medios de franqueo de otros operadores** (art.14.4 Reglamento Postal):
 - Cuando en los buzones de un operador postal aparezcan envíos con signos de franqueo, etiquetas o impresiones de otros operadores postales, el operador postal requerirá a estos otros operadores postales para, en el plazo de tres días, llegar a un acuerdo sobre la compensación por los gastos de gestión y almacenaje generados, así como sobre el tratamiento de los envíos para su curso y entrega final al destinatario.
 - En el caso de no obtener respuesta del otro operador postal, o de no alcanzar un acuerdo, el operador postal cursará los envíos a destino, todo ello sin perjuicio de su derecho a reclamar los daños y perjuicios correspondientes.

- El curso de los envíos erróneamente depositados en buzones de terceros, y no retirados por el operador que emite los signos de franqueo, etiquetas o impresiones, no podrá suponer un sobre coste o un pago adicional para el usuario que ya ha pagado el servicio.

j) Obligaciones relativas a envíos cuya entrega al destinatario y devolución al remitente resulta imposible (arts. 34 y 35 Reglamento Postal):

- Cuando la entrega del envío postal no pueda realizarse a su destinatario o persona autorizada, el operador postal consignará en el reverso del propio envío la causa y podrá, en un plazo de cinco días, bien devolver el envío al remitente, bien comunicarle que no ha podido ser entregado, en cuyo caso el remitente dispondrá de un plazo de quince días para recuperar el envío o modificar la dirección postal, abonando los gastos ocasionados (salvo error imputable a los operadores postales). Transcurrido el plazo de 15 días sin que el remitente haya ejercido su derecho, el envío se considerará *abandonado*.
- Los operadores postales mantendrán en depósito los envíos postales *abandonados* durante tres meses (los envíos con valor declarado durante tres años), pudiendo el remitente, el destinatario o aquellos que se subroguen en sus derechos, recuperar dichos envíos, previa comprobación de su identidad y el abono de los derechos de almacenaje que en su caso correspondan.
- Transcurrido el plazo, los envíos se considerarán *caducados* y serán destruidos, garantizando, en todo caso, el secreto de las comunicaciones, y previa comunicación a la CNMC, que podrá supervisar el proceso.
- Los objetos de valor contenidos en los envíos postales caducados podrán ser donados o enajenados. El producto de su enajenación se destinará a cubrir los gastos derivados del depósito de dichos envíos, siempre garantizando el secreto de las comunicaciones.

k) Obligación de colaborar con la CNMC y de contestar en tiempo y forma a sus requerimientos de información (art. 28 de la Ley

3/2013, de 4 de junio de creación de la CNMC), **y de cumplir las instrucciones o circulares que ésta dicte** (art. 59 Ley Postal).

- l) **Deber de cumplir con el resto de las obligaciones establecidas en la [normativa de protección de los consumidores y usuarios](#)** (art. 11 Reglamento Postal).

3.1. La autorización administrativa singular y otras obligaciones de los operadores que prestan servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

- **Obligación de contar con autorización administrativa singular** (arts. 42 y ss. Ley Postal y art. 6 Reglamento Postal).

Los interesados en prestar servicios incluidos en el servicio postal universal deben contar con autorización administrativa singular. El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción muy grave (art. 59 Ley Postal).

Para ello, deben [tramitar dicha autorización](#) ante la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, aportando:

- Formulario oficial de solicitud de autorización administrativa singular.
- Justificante del pago de la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares (código 108).
- Copia del N.I.F. de la empresa o consentimiento para su consulta (incluido en el formulario).
- Copia del DNI/NIF/NIE del solicitante o del representante de la empresa o consentimiento para su consulta (incluido en el formulario).
- Copia de las escrituras de constitución de la empresa y de sus modificaciones, en su caso, con los correspondientes estatutos y acreditación de la representación de la sociedad, debidamente inscritas en el Registro Mercantil.
- Justificante del pago de la tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales (código 032).

Las solicitudes se tramitan de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Transcurrido el plazo de tres meses sin haber recibido notificación de resolución expresa, podrá entenderse estimada la solicitud.

Contra la resolución de la Subdirección General de Régimen Postal podrá interponerse recurso de alzada ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la misma (arts. 121 y ss. Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Una vez otorgada la autorización administrativa singular, la Subdirección General de Régimen Postal inscribirá, de oficio, en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales (Sección B) al prestador de servicios postales, y le remitirá la correspondiente certificación registral.

Otras obligaciones:

- Publicar un **informe anual** que ha de incluir información sobre el número de reclamaciones presentadas por los usuarios sobre los servicios postales incluidos en el servicio postal universal y la forma en que fueron tramitadas y resueltas (art. 43.2.d) Ley Postal).
- **Llevar una contabilidad separada de los ingresos**, de forma que puedan diferenciarse los ingresos obtenidos por la prestación del servicio postal universal, de los ingresos obtenidos por la prestación de otros servicios (art. 26.4 Ley Postal).
- **Pagar la Contribución Postal** en la CNMC, utilizando el modelo de autoliquidación disponible en su sede electrónica, caso de que su cifra anual de negocios derivada de las actividades desarrolladas en el ámbito del servicio postal universal supere los 50.000 euros (art.31 Ley Postal).

3.2. La obligatoria declaración responsable de los operadores prestadores de servicios postales NO incluidos en el ámbito servicio postal universal.

Los prestadores de servicios postales NO incluidos en el ámbito del servicio postal universal deben presentar el [Modelo de Declaración Responsable](#) ante la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (arts. 40 y 41 Ley Postal). El

incumplimiento de esta obligación constituye una infracción leve (art. 61 Ley Postal).

También deberán remitir el justificante del pago de la tasa 032 por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.

La mencionada Subdirección General inscribirá, de oficio, en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales (Sección A) al operador, y le remitirá la correspondiente certificación registral.

La declaración responsable podrá ser privada de validez y eficacia mediante resolución motivada de la Subdirección General (recurrible también en alzada ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible), previa audiencia del interesado, cuando se constate que no se cumplen los requisitos exigidos. La adopción de esta resolución lleva aparejada la cancelación de la inscripción registral.

4. EL RÉGIMEN SANCIONADOR POSTAL: INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales podrá ser constitutivo de infracción sancionable con multa, con independencia de otras medidas de carácter cautelar o multas coercitivas que puedan adoptarse para proteger la prestación de los servicios postales y los intereses de los usuarios (Título VII Ley Postal).

A) Infracciones muy graves (art. 59 Ley Postal):

- El incumplimiento de las obligaciones relativas a los derechos de los usuarios:
 - Al secreto de las comunicaciones (art. 5 Ley Postal).
 - A la inviolabilidad de la correspondencia (art. 6 Ley Postal).
 - A la protección de datos (art. 7 Ley Postal).
- La grave o reiterada vulneración de los demás derechos de los usuarios.
- La prestación de servicios postales sin reunir los requisitos exigidos por la Ley Postal o sin contar con la autorización administrativa singular requerida para prestar servicios dentro del ámbito del

servicio postal universal, cuando ello comprometa gravemente el cumplimiento de las obligaciones de servicio público o la prestación del servicio postal universal.

- El incumplimiento grave o reiterado de las estipulaciones de los regímenes de empleo y seguridad social, o cuando perjudique sustancialmente la prestación del servicio postal universal, bien por intromisión ilegítima en el mismo, bien de manera indirecta o cualquier otro modo que afecte a la prestación de dicho servicio postal universal.
- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones relativas a calidad, extensión o alcance material que voluntariamente hubiera asumido el operador para la obtención de la autorización para prestar servicios dentro del ámbito del servicio postal universal, cuando sea grave o reiterado, y perjudique sustancialmente la prestación de éste.
- El incumplimiento reiterado de las instrucciones o circulares dictadas por la CNMC.
- La llevanza incorrecta de cuentas separadas por los prestadores de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, de forma que no sea posible reconocer los ingresos diferenciadamente, o la falsedad de los asientos, la omisión de operaciones realizadas o la contabilización en cuentas incorrectas.
- La violación reiterada de las garantías concedidas al operador designado.
- La negativa, o la obstrucción grave o reiterada, a la actuación inspectora.
- La aportación reiterada a la CNMC de documentos, datos, informes o antecedentes falsos, falseados o incompletos, o que contengan datos falsos, falseados o incompletos.
- La comisión, en el plazo de un año, de dos o más infracciones graves.

Las infracciones muy graves son sancionables con **multa de entre 80.001 y 400.000 euros** (art. 62 Ley Postal).

Además, en atención a las circunstancias que concurren, una infracción muy grave podrá dar lugar a la **revocación de la autorización administrativa singular** para la prestación del servicio. Asimismo, podrá llevar aparejado el **precintado**, la incautación de los equipos y vehículos, y la clausura de las instalaciones, hasta tanto no se disponga de la oportuna autorización administrativa.

La sanción firme por el incumplimiento grave o reiterado de las estipulaciones de los regímenes de empleo y seguridad social, o por perjudicar sustancialmente la prestación del servicio postal universal, llevará aparejada, desde que se produzca, la **inhabilitación** del infractor para el ejercicio de la actividad postal por el plazo de un año.

B) Infracciones graves (art. 60 Ley Postal):

- Los incumplimientos arriba descritos como muy graves, cuando no se den las circunstancias de gravedad o reiteración que permitan su calificación como muy grave, si bien el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de los derechos al secreto de las comunicaciones postales, a la inviolabilidad de la correspondencia y a la protección de datos será siempre constitutivos de infracción muy grave.
- El incumplimiento reiterado de las obligaciones de suministro de información a la CNMC, ya sean exigidas por normas de carácter general o por requerimiento individual.
- El incumplimiento de las instrucciones o circulares de la CNMC.
- La falta de colaboración con la CNMC.
- La comisión, en el plazo de un año, de dos o más infracciones leves.

Las infracciones graves son sancionables con **multa de entre 8.001 y 80.000 euros (art. 62 Ley Postal)**.

C) Infracciones leves (art. 61 Ley Postal):

- La falta de comunicación o la negativa a facilitar, en el plazo concedido al efecto, los documentos, datos, informes o antecedentes requeridos por la CNMC o por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, siempre y cuando no tenga carácter grave.

- La prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, sin haber presentado la preceptiva declaración responsable.
- Cualquier otro incumplimiento de la normativa postal, salvo que deba ser considerado como infracción muy grave o grave.

Multas coercitivas: La CNMC, independientemente de las multas sancionadoras, podrá imponer, previo requerimiento reiterado de cumplimiento, multas coercitivas conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La multa coercitiva se impondrá con periodicidad mínima mensual y no superará el 25 por ciento de la sanción máxima fijada para la infracción cometida (art. 66 Ley Postal).

Medidas cautelares: Durante la instrucción del procedimiento sancionador se podrán adoptar, a instancia de las partes, las medidas estrictamente necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y salvaguardar los intereses generales. Las medidas de carácter provisional podrán consistir, entre otras, en la detención de los envíos postales, en la clausura de las instalaciones en que se vengán ejerciendo las actividades o en el precintado de los medios utilizados. Las medidas deberán ser proporcionadas, respetar el principio de mínima intervención y durar lo estrictamente necesario (art. 67 Ley Postal).

ANEXO: NORMATIVA POSTAL

Internacional

- Convenio de la Unión Postal Universal y su normativa de desarrollo.

Comunitaria

- 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.
- Reglamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de abril de 2018, sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

Nacional

- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- 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.
- Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan de prestación del servicio postal universal.