



REF.:

REF.C.M.:

Capítulo

Epígrafe

(A rellenar en el “Boletín Oficial del Estado”)

(A rellenar en el “Boletín Oficial del Estado”)

Versión: MARZO 2022.

REAL DECRETO 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.

PREÁMBULO

Los servicios postales constituyen un servicio de interés económico general, un instrumento esencial para el desarrollo de la comunicación y el comercio, y una herramienta que coadyuva a la cohesión económica y vertebración social del país.

El sector postal ha sido objeto de un importante proceso de transformación que comenzó con la liberalización del mercado postal en la Unión Europea en virtud de la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio.

Esta Directiva ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico español en virtud de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Esta disposición, además de liberalizar completamente el mercado postal, regula los derechos de



los usuarios de los servicios postales, el ámbito y condiciones de prestación y financiación del servicio postal universal que el Estado garantiza a todos los ciudadanos y el régimen de prestación de los servicios postales.

El marco normativo básico se ha ampliado con la aprobación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal cuyo objeto es desarrollar lo establecido en la ley postal, detallando el ámbito y las condiciones de prestación del servicio postal universal exigibles a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E., en su condición de operador designado para prestar este servicio, y los mecanismos de su control y seguimiento, la metodología de cálculo del coste neto y de la carga financiera injusta soportada por este operador postal y los procedimientos para su financiación.

El presente real decreto continúa el desarrollo del marco normativo en materia postal aprobando el Reglamento de los servicios postales, que tiene como finalidad desarrollar la regulación en materia de prestación de servicios postales y el sistema de garantías que permita un uso eficaz y eficiente de los servicios postales para todos los ciudadanos.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, este real decreto se adecua a los principios de buena regulación.

El texto cumple con el principio de necesidad, al adaptar el desarrollo reglamentario a los cambios normativos operados desde la aprobación de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, tal y como se ha expuesto anteriormente.

Para cumplir con el principio de proporcionalidad, el texto contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades a cubrir, sin que exista otra alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos.

El principio de seguridad jurídica queda garantizado por la coherencia del texto con el ordenamiento jurídico nacional y de la Unión Europea. Además, para reforzar este principio, en lugar de realizar modificaciones puntuales, se ha optado por elaborar un nuevo texto que sustituya al anterior, cuyo contenido estaba ya parcialmente derogado de forma tácita a partir de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.



También es acorde con el principio de eficacia toda vez que no introduce cargas administrativas y garantiza la racionalización de los recursos públicos, sin necesitar nuevos recursos materiales y personales.

Asimismo cumple también con el principio de transparencia, ya que en la elaboración de la norma se han seguido todos los procesos de participación y audiencia que establece la normativa vigente.

En virtud del artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se ha procedido a evacuar el trámite de consulta pública.

En virtud del artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se ha evacuado el correspondiente trámite de audiencia a través de la convocatoria del Consejo Superior Postal. (Pendiente)

En virtud de lo establecido en el artículo 5.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se ha recabado informe de dicho organismo (Pendiente).

De acuerdo con lo establecido en los artículos 26.5 y 26.9 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se ha recabado informe, respectivamente, de los Ministerios de XXX (Pendiente).

Se ha recabado, en virtud de lo establecido en el artículo 561.1. 6º de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, el correspondiente informe del Consejo General del Poder Judicial (Pendiente).

Esta disposición se dicta en ejercicio de la habilitación normativa contenida en la disposición final sexta de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

La presente norma se aprueba al amparo de los títulos competenciales previstos en los artículos



149.1.21ª y 149.1.18ª de la Constitución española que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de correos y en materia de procedimiento administrativo común, respectivamente.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros, en su reunión del día... de... de 2022.

DISPONGO

Artículo único. Aprobación del Reglamento

Se aprueba el Reglamento de los Servicios Postales que figura como anexo a este real decreto, por el que se desarrolla la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Queda derogado el Real Decreto 1829/1999, de 3 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, el Real Decreto 81/1999, de 22 de enero por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título II de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, en lo relativo a las autorizaciones para la prestación de servicios y al Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, la Resolución de 29 de noviembre de 2011, del Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal, por la que se establece el calendario de renovación anual a partir del año 2012, de las empresas inscritas en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este real decreto.

Disposición final primera. Facultades de desarrollo

Se autoriza al Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente real decreto.



Disposición final segunda. *Título competencial*

El presente real decreto se dicta al amparo de los títulos competenciales previstos en los artículos 149.1.21ª y 149.1.18ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de correos y de procedimiento administrativo común, respectivamente.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor*

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS POSTALES

TÍTULO I. Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto del Reglamento.*

El presente reglamento tiene por objeto el desarrollo de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Artículo 2. *Fines.*

Son fines del presente reglamento desarrollar la regulación en materia de prestación de servicios postales y el sistema de garantías que permita un uso eficaz y eficiente de los servicios postales para todos los ciudadanos.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

Este reglamento será de aplicación a los usuarios y a los operadores que realicen actividades postales, de conformidad con lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

TÍTULO II. De los servicios postales

CAPÍTULO I. Servicios y envíos postales

Artículo 4. *Servicios postales.*



1. Se consideran servicios postales aquellos servicios consistentes en las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte y distribución o entrega de envíos postales.

2. Se entiende por:

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

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

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

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

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

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

3. A efectos del necesario otorgamiento de los correspondientes títulos habilitantes, 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.

Artículo 5. *Clasificación de los servicios postales.*



De acuerdo con su régimen de prestación los servicios postales se clasifican en:

a) Ordinarios:

Se considerarán servicios postales prestados en régimen ordinario aquellos servicios que no puedan ser calificados como servicios especiales.

b) Especiales:

Se consideran servicios postales prestados en régimen de servicios especiales, cuando contractualmente, al menos, se pacten cualquiera de las siguientes prestaciones:

- Compromiso de entrega en una fecha u hora determinada.
- Entrega en mano al destinatario del envío.
- Más de un intento de entrega.

En todo caso tendrán la consideración de servicios especiales el servicio de notificaciones administrativas y judiciales y el servicio de envíos contra reembolso donde la entrega al destinatario se efectúa previo abono del importe reembolsable.

Artículo 6. *Envíos postales.*

1. Se entenderá por envío postal todo objeto destinado a ser expedido por un operador postal 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.

2. En todo caso, se considerarán envíos postales:

- a) Los envíos de correspondencia de cartas y tarjetas postales.
- b) Los envíos de paquetes postales, publicidad directa, libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas.

3. Se entenderá por:



- a) Carta: Todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.

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

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

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

- c) Paquete postal: Todo envío que contenga cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida.

Cuando estos envíos contengan además comunicaciones de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia.

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

- d) Publicidad directa: Todo envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, consista únicamente en anuncios o material publicitario o de marketing que contenga un mensaje idéntico, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne al destinatario sea distinto.

Para que sea considerado un envío de publicidad directa deberá cumplir con los siguientes requisitos:



- a. Que se remita a una pluralidad de destinatarios.
- b. Que circule en sobre abierto o que permita la apertura para facilitar la inspección postal.
- c. Que en su cubierta figure la expresión «P.D.» a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

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

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

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

- f) Catálogos: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:
 - a. Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
 - b. Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
 - c. Que se remita a una pluralidad de destinatarios.
 - d. Que circule en sobre abierto o que permita la apertura, para facilitar la inspección postal.
 - e. Que en su cubierta figure la leyenda «catálogos», a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho



objeto con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

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

CAPÍTULO II. Objetos prohibidos para circular como envíos postales

Artículo 7. *Concepto.*

Se considerarán objetos prohibidos para circular como envíos postales, aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección de los servicios postales.

Artículo 8. *Enumeración.*

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

- 1) Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
- 2) Las sustancias estupefacientes y psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.
- 3) Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o imágenes que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- 4) Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- 5) Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados y las infecciosas intercambiadas entre expedidores oficialmente reconocidos.

A estos efectos, se considerarán materias o sustancias radiactivas las que sobrepasen los límites establecidos en la legislación sobre energía nuclear y sobre transporte de mercancías peligrosas, y será preceptivo que, en su traslado y embalaje, se cumplan las disposiciones de la Ley 25/1964, de Energía Nuclear, del Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba



el reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes, de las normas reguladoras del transporte de mercancías peligrosas y demás normas específicas que resulten aplicables.

6) Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.

7) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.

8) Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o el público en general, manchar o deteriorar a otros envíos, el equipo postal o los bienes de terceros.

9) Los objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

10) Las monedas, billetes de banco, cheques de viaje y cualesquiera otros valores al portador, salvo que circulen asegurados o como envíos con valor declarado y conforme a su normativa aplicable.

11) Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.

12) Los que se determinen en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.

Artículo 9. *Artículos sometidos a reserva y estupefacientes.*

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

Artículo 10. *Comprobación del contenido de los envíos.*

1. Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina de admisión



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

2. Cuando los operadores postales tengan fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no pueda circular por la red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el apartado anterior, si no hubiera salido todavía de origen, remitiéndolo, en otro caso y salvo en los supuestos contemplados en el artículo siguiente, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, a fin de proceder como se indica en el apartado anterior y, si se negase a su apertura, no se entregará y se dará traslado del hecho a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

Artículo 11. *Procedimiento a seguir respecto de los objetos prohibidos.*

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

a) Si se trata de alguno de los objetos relacionados en los apartados, 1, 2 y 11 del artículo 8, se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.

b) Los envíos a que se refiere el apartado 6 del artículo 8 cuando contengan animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.

c) Los objetos relacionados con el apartado 4, del artículo 8 serán entregados a la Guardia Civil.

d) Cuando se detecten objetos de los enumerados en el apartado 5 del artículo 8 se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

e) Los objetos prohibidos, especialmente los enumerados en los apartados 2, 3, 4, 5 y 7 del artículo 8, cuya circulación constituya materia delictiva, serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.



2. El operador postal que haya procedido con objetos de circulación prohibida en cualquiera de las formas señaladas en el apartado anterior, informará, si procede, al remitente y a la autoridad competente.

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

CAPÍTULO III. Obligaciones en la prestación de los servicios postales

Artículo 12. *Obligaciones generales de los operadores postales.*

1. En la prestación de los servicios postales, los operadores postales están obligados a garantizar, conforme a la Constitución Española y la legislación vigente, el secreto de las comunicaciones postales, la inviolabilidad de los envíos postales y la protección de datos.

2. El secreto de las comunicaciones postales afecta al contenido de los envíos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o apoderados o mediante resolución judicial.

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

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

4. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en cualquier documento con soporte físico o electrónico, derivado de la prestación de los servicios postales por sus operadores, se someterá a las previsiones contenidas en la normativa sobre protección de datos.



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

Artículo 13. Obligación de identificación de los operadores postales.

Todos los operadores postales tienen la obligación de identificarse de forma legible en el anverso de la cubierta del envío y en el resguardo o justificante de admisión de éste, con indicación de la fecha en que se hace cargo del mismo.

Artículo 14. Obligación de información a los usuarios de los servicios postales.

1. Los operadores postales deberán poner a disposición del usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias, la información veraz, suficiente y actualizada sobre las características de los servicios postales que prestan, en particular, sobre las prestaciones que conlleva el servicio, los precios y las garantías exigibles. Asimismo, informarán sobre los trámites a seguir para ejercer el derecho a la reclamación.

2. Los operadores postales publicarán la información relativa a los servicios postales en un lugar fácilmente accesible de su página web y en los puntos de atención al usuario. Asimismo, facilitarán la información a través del servicio de atención al cliente en la forma y con el alcance previsto en la normativa reguladora de los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios. Los operadores postales suministrarán de forma gratuita la información por escrito cuando así lo solicite el usuario.

3. La información que permita conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar será exhibida en todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales.

Artículo 15. Obligación de resolución de reclamaciones e indemnización a los usuarios de los servicios postales.

1. Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios, debiendo notificar a los interesados la resolución de las mismas en el plazo máximo



de un mes desde la fecha en que se presentaron.

Los usuarios dispondrán de un plazo máximo de seis meses, desde la admisión del envío, para presentar reclamaciones.

Si la reclamación estuviera relacionada con envíos postales internacionales los plazos para la presentación y tramitación de estas reclamaciones serán los establecidos por los convenios postales internacionales de los que el Estado español sea parte en los términos y con el alcance establecidos en los mismos.

2. Se podrá reclamar contra la resolución del operador de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

Se podrá repercutir sobre el reclamante los gastos ocasionados en el procedimiento de reclamación contra la resolución del operador postal cuando se aprecie mala fe o temeridad pudiendo, al objeto de verificar la existencia o no de estas circunstancias y la procedencia de la apertura del correspondiente expediente de reclamación de cantidad, requerir al reclamante la documentación adicional que se estime conveniente.

3. Con carácter general, los operadores postales responderán ante los usuarios por incumplimiento de las condiciones de prestación pactadas, así como en los casos y condiciones previstos en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y en el presente Reglamento.

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

5. Los operadores postales no estarán obligados a indemnizar en los casos de fuerza mayor, no asumiendo responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera que sea la forma en que éstas fueren formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

Artículo 16. *Aplicación de la normativa de defensa de los consumidores y usuarios.*



Los operadores postales estarán obligados a cumplir con cualquier otra obligación que se derive de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como de la normativa de protección de los consumidores de las Comunidades Autónomas.

CAPÍTULO IV. Condiciones de admisión y entrega de envíos postales

SECCIÓN 1ª. Condiciones generales de admisión y entrega de envíos postales

Artículo 17. *Condiciones generales de admisión de envíos postales.*

Sin perjuicio de lo establecido respecto a los objetos prohibidos para circular como envíos postales, los operadores postales admitirán los envíos siempre que se presenten debidamente acondicionados y se satisfaga el precio correspondiente.

Se entenderá que un envío está debidamente acondicionado cuando se presente en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado, incluyendo la dirección a la que debe ser expedido.

Artículo 18. *Franqueo y pago de los servicios postales.*

1. El franqueo es la forma de acreditar el pago de los servicios postales consistente en la adhesión o estampación de efectos o signos sobre los envíos postales que acreditan el pago de los mismos y permiten su libre circulación por la red postal correspondiente.

Los usuarios podrán utilizar, para franquear sus envíos, los medios de franqueo indicados en el artículo 3.7 de la Ley 43/2010, con el alcance que en el mismo se determina.

2. Los sellos de correo y demás signos de franqueo, entendidos éstos como los sobres, tarjetas y cartas-sobres con sellos previamente estampados, autorizados mediante resolución conjunta de los Subsecretarios de Hacienda y Función Pública y de Transportes, Movilidad y



Agenda Urbana, únicamente podrán ser utilizados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal. Estos signos de franqueo tienen carácter oficial y constituyen el patrimonio filatélico del Estado.

3. Los operadores postales que presten servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal podrán usar efectos o signos de franqueo que, no teniendo carácter oficial, acrediten su pago y habiliten para la circulación de los envíos postales exclusivamente por su propia red postal. Estos medios de franqueo deberán contener características o elementos diferenciadores que eviten la confusión con los signos de franqueo oficiales utilizados por el operador designado.

Los operadores postales que usen efectos o signos de franqueo adoptarán las medidas necesarias para evitar que los envíos franqueados con dichos signos sean introducidos en la red postal del operador designado originando costes innecesarios en la prestación del servicio postal universal. El depósito masivo de envíos franqueados con signos de un determinado operador postal en los buzones del operador designado será considerado como una violación de las garantías concedidas al operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

4. Los operadores postales podrán acordar con sus clientes cualquier forma de pago tales como el pago diferido, el pago en destino, el prepago o cualquier otro admitido en derecho.

Artículo 19. *Condiciones generales de entrega de los envíos postales.*

1. Con carácter general los envíos postales se entregarán al destinatario o persona autorizada en la dirección que figure en la cubierta del envío postal.

2. Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, cualquier persona que se encuentre en la dirección que figure en la cubierta del envío, haga constar su identidad y se haga cargo de ellos.

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



Si el destinatario de un envío certificado, o la persona autorizada, no pudieran o no supieran firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado. En ningún caso, podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.

3. La entrega se podrá efectuar en el domicilio del destinatario, en los términos señalados en este reglamento. A estos efectos, se entiende por domicilio el conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Lo componen los siguientes elementos:

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

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

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

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

e) Localidad: nombre de la población.

La entrega de envíos postales de carácter ordinario y no certificado se realizará en los casilleros domiciliarios instalados al efecto cuando sus dimensiones lo permitan, o en su defecto, dejando en el buzón el correspondiente aviso de llegada para su recogida en oficina.

Cuando se trate de envíos certificados sólo podrán entregarse, previa firma, a los respectivos destinatarios o a persona autorizada.

4. Los operadores postales podrán establecer apartados postales en sus dependencias para la entrega de los envíos postales, mediante su depósito en casilleros, como alternativa a la entrega domiciliaria, a los usuarios que deseen recibirla por este sistema cuando expresamente lo soliciten y en las condiciones contractuales pactadas.

El apartado de envíos postales se realizará en el interior de las oficinas cuando, por razones de volumen, densidad o naturaleza de los mismos no sea aconsejable su inclusión en los casilleros. Los envíos apartados en el interior de las oficinas serán entregados al titular del apartado o persona autorizada expresamente.



5. Se entregarán en oficina los envíos que, por ausencia, u otra causa justificada, no se hubieran podido entregar a domicilio, en cuyo caso, se procederá a dejar al destinatario un aviso de llegada en el correspondiente casillero en el que deberá constar, además del remitente del envío, la dirección de la oficina, horario y el plazo de permanencia en la misma para su retirada.

Se entregarán también en oficina, en las condiciones contractuales pactadas, aquellos envíos dirigidos a la misma.

Artículo 20. *Requerimientos de los casilleros domiciliarios y pluridomiciliarios.*

1. Los casilleros domiciliarios de los usuarios destinados a recibir los envíos postales deberán reunir las características necesarias que garanticen la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales.

2. En aquellos inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, el número de casilleros será, al menos, igual al de locales y viviendas susceptibles de aprovechamiento independiente, con otro más debidamente señalado para la devolución de envíos.

La gestión del casillero de devoluciones corresponderá al operador designado para la prestación del servicio postal universal quien tendrá la responsabilidad de dar el tratamiento adecuado a los envíos postales depositados en el mismo. Cuando en dicho casillero se encuentren envíos distribuidos por otros operadores el operador designado podrá optar entre devolverlos al remitente con el tratamiento de envíos sin franqueo o establecer acuerdos con los demás operadores para completar el proceso postal de estos envíos recibiendo la contraprestación correspondiente.

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

El bloque o bloques de casilleros domiciliarios se instalarán en un lugar de fácil acceso que esté bien iluminado y que tenga suficientes garantías de protección contra manipulaciones



ilícitas, debiendo empotrarse o fijarse en la pared de modo que no puedan ser trasladados de lugar y estén colocados a una altura que permita su cómoda utilización.

Cualquier operador postal que tuviera conocimiento de la existencia de inmuebles que no dispusiesen de casilleros domiciliarios comunicará esta circunstancia a la comunidad de vecinos correspondiente, a fin de que tomen las medidas oportunas para su instalación, advirtiéndoles que, mientras tanto, la entrega de los envíos dirigidos a sus vecinos se realizará en la oficina que corresponda.

3. En los inmuebles que sean viviendas unifamiliares o locales comerciales o industriales independientes, el casillero estará situado cerca de la primera puerta de entrada a la finca o sobre ella, de forma que permita el depósito de los envíos desde el vial público y en el que figurarán los datos identificativos de la dirección postal.

4. Los casilleros concentrados pluridomiciliarios que se instalen en los entornos especiales deberán reunir las características necesarias para garantizar la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales.

Los bloques o baterías de casilleros se instalarán en zonas de fácil acceso, tanto para los empleados postales como para los residentes del entorno, preferentemente a la entrada o en cualquier otro punto o puntos intermedios de aproximación entre las viviendas o locales de la zona. Deberán estar empotrados o fijados de forma que no puedan ser trasladados de lugar y con las suficientes garantías contra manipulaciones ilícitas.

Los casilleros de cada bloque o batería deberán estar ordenados preferentemente por calles y números o, cuando las especiales circunstancias del entorno lo aconsejen, de la forma que mejor proceda para conseguir la máxima eficiencia en la distribución de los envíos, reservándose en todo caso el casillero situado en la parte superior izquierda del bloque o batería para las devoluciones. En cada casillero deberán consignarse los datos necesarios que identifiquen la dirección postal, pudiendo también figurar los nombres y apellidos o la denominación social, así como aquellos otros datos identificativos complementarios que faciliten la distribución de los envíos.

La gestión del casillero de devoluciones y el tratamiento de los envíos depositados en el



mismo se efectuará de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 de este artículo.

SECCIÓN 2ª. Condiciones especiales de admisión y entrega de envíos postales

Artículo 21. Admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas.

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, a través del operador al que se le ha encomendado la prestación del servicio postal universal, se presentarán de forma individualizada en sobre abierto, con objeto de que en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar, se haga constar, con claridad, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de su admisión. Estas circunstancias deberán figurar en el resguardo justificativo de su admisión.

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

2. Los envíos aceptados por el operador designado, siguiendo las formalidades previstas en este artículo, se considerarán debidamente presentados, a los efectos previstos en el artículo 16.4.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en su normativa de desarrollo.

3. Los operadores postales distintos al operador designado podrán admitir solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas con las condiciones y requisitos que establezca la normativa específica, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.4. e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 22. Admisión de notificaciones administrativas o judiciales.

La admisión de notificaciones de órganos administrativos y judiciales por los operadores postales requiere que en el envío conste la palabra «Notificación» y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la



indicación «Expediente núm..» o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos se presentarán acompañados de una relación detallada de los mismos que, una vez sellada por el operador postal, servirá de justificante de su admisión.

Artículo 23. *Entrega de notificaciones administrativas o judiciales.*

Los requisitos de la entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y aquellas otras condiciones establecidas contractualmente entre el operador y la administración contratante del servicio.

Artículo 24. *Entrega de envíos postales en entornos especiales.*

1. En los entornos especiales a los que se refiere este artículo, la entrega de los envíos postales ordinarios, siempre que no incluyan los servicios accesorios de certificado y valor declarado, se realizarán en instalaciones apropiadas, a través de casilleros concentrados pluridomiciliarios o buzones individuales no domiciliarios:

a) Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos diseminados y que disten más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por los servicios públicos colectivos, el reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.

A estos efectos se considerarán diseminadas las edificaciones o viviendas de una entidad singular de población que, de acuerdo con la clasificación prevista por el Instituto Nacional de Estadística, no pueden ser incluidas en el concepto de núcleo de población.

El cómputo de la distancia deberá realizarse desde el punto del vial público donde alcancen los servicios públicos colectivos, de carácter regular y permanente, tales como recogida de basuras, transporte escolar o autobús y, en todo caso, el vial habrá de estar en condiciones de ser transitable sin poner en peligro la seguridad de los empleados postales.

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



efectuará a través de casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:

- i) Que el número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
- ii) Que el número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
- iii) Que el volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

En todo caso el entorno habrá de estar singularizado y disponer de un código INE independiente y específico o, en su defecto, de una denominación oficial propia y una delimitación reconocida que lo individualicen.

Estos supuestos serán valorados a través de los datos que consten en los informes o certificaciones emitidos por el Ayuntamiento correspondiente. En el caso de que el Ayuntamiento afectado no aporte la información solicitada, podrán recabarse los datos a través de otras fuentes de carácter oficial como el Instituto Nacional de Estadística o el Catastro, o a través de los servicios de Inspección postal.

En caso de entornos de nueva construcción donde no sea posible determinar algunas de las condiciones anteriores, se adoptará, de forma provisional y por un plazo máximo de dos años, el sistema de reparto que previsiblemente pudiera corresponderle por analogía con entornos similares de la zona.

c) Además de los supuestos anteriores el reparto de los envíos postales ordinarios a los que se refiere este artículo, se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios en los siguientes entornos:

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



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

2. En cualquier caso, la distribución y entrega de los envíos postales en los entornos especiales a través de instalaciones apropiadas requerirá la previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. A estos efectos, se considerarán autorizados todos los supuestos que, reuniendo las circunstancias que se detallan, figuren debidamente acreditados, a la fecha de entrada en vigor del presente reglamento, en el registro de entornos especiales que gestiona la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

3. Si algún entorno no dispusiese de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o éstas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas los operadores postales facilitarán la entrega de los envíos postales en sus puntos de atención mas próximos, previa comunicación escrita a los destinatarios de dicha circunstancia y del horario en el que podrán ser retirados.

4. Cuando en un determinado entorno dejen de concurrir las circunstancias que permitieron autorizar la excepcionalidad en la entrega a que se refiere este artículo la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia revocará, mediante resolución razonada, la autorización para efectuar la entrega de envíos postales a través de las instalaciones apropiadas correspondientes. En tal caso, en el plazo de seis meses, la entrega en dicho entorno deberá hacerse conforme a las condiciones generales que se establecen en este reglamento.

Artículo 25. *Otras condiciones especiales de entrega de envíos postales.*

La entrega de los envíos postales podrá efectuarse a persona distinta del destinatario en las siguientes circunstancias y condiciones:

a) Los envíos postales dirigidos a personas fallecidas serán entregados, previa autorización del remitente de estos envíos, a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales.



b) Los envíos postales dirigidos a personas en situación de concurso de acreedores se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.

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

d) Los envíos postales ordinarios dirigidos a clientes o residentes de hoteles, hospitales, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de las mismas, a la persona autorizada en ellos para su recepción. Los envíos postales certificados dirigidos a los clientes o residentes de los establecimientos mencionados podrán, si consta autorización expresa del destinatario de los mismos, ser entregados a la misma persona autorizada para la recepción de los envíos postales ordinarios en los respectivos establecimientos.

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

CAPÍTULO V. Tratamiento de los envíos rehusados por el destinatario y de los envíos con imposibilidad de entrega

Artículo 26. *Envíos rehusados*

1. El destinatario o la persona autorizada podrán rehusar el envío postal en el momento de la entrega y siempre antes de abrirlo. Se exceptúan aquellos envíos en que el remitente así lo autorice de forma expresa en la cubierta de los mismos, en la forma que tenga establecida el operador postal correspondiente.



2. Se podrá rehusar por el destinatario o persona autorizada los envíos de paquetes postales después de examinarlo interiormente, siempre en el momento de la entrega y en presencia del empleado postal, en aquellos supuestos en que existan indicios de que el contenido pudiera estar dañado.

Artículo 27. Imposibilidad de entrega.

1. Cuando la entrega de los envíos postales no pueda realizarse a su destinatario o persona autorizada, por ser desconocido, por haber fallecido sin dejar herederos, por haberse ausentado sin dejar señas, por haber sido rehusado, por no haberse retirado el envío en los plazos establecidos o por cualquier otra causa por la que resulte imposible su entrega, el operador postal podrá optar entre devolver el envío al remitente, cuando conste la dirección de este, o comunicarle, por cualquier medio reconocido en derecho, la circunstancia que impida la entrega, disponiendo para ello de un plazo máximo de cinco días desde la fecha en que dicha circunstancia se produce.

2. En el supuesto de que el operador postal opte por comunicar la imposibilidad de la entrega del envío, el remitente dispondrá de un plazo de quince días para su recuperación o para la modificación de la dirección postal abonando, en su caso, los gastos ocasionados.

Transcurrido este plazo, sin que el remitente haya ejercido su derecho, el envío se considerará abandonado.

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

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

Artículo 28. Depósito y tratamiento de los envíos postales abandonados.

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



Con carácter general, estos envíos postales permanecerán en depósito durante un plazo de tres meses a contar desde que hayan sido considerados abandonados, pudiendo el remitente, el destinatario o aquellos que se subroguen en sus derechos, recuperar dichos envíos, previa comprobación de su identidad y abono de los derechos de almacenaje que, en su caso, correspondan. Transcurrido este plazo estos envíos se considerarán caducados.

2. Los envíos postales abandonados sin valor declarado, que hayan caducado, serán destruidos garantizando, en todo caso, el secreto de las comunicaciones y previa comunicación a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que podrá supervisar el proceso.

Los envíos postales abandonados con valor declarado permanecerán en depósito durante tres años a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos, considerándose caducados una vez transcurrido este plazo.

Los objetos de valor podrán ser donados o proceder a cualquier otra forma de enajenación. Su producto se destinará a cubrir los gastos derivados del depósito de dichos envíos. En todo caso, se garantizará el secreto de las comunicaciones.

3. El abandono del envío por parte de quien tuviera el poder de disposición sobre el mismo, exime de responsabilidad al operador postal quien, tanto en el caso de cualquier forma de enajenación como en el de destrucción del envío, quedará libre de cualquier reclamación formulada por terceros que sostengan algún derecho sobre el mismo.

CAPÍTULO VI. Intervención de los envíos postales y actuaciones inspectoras

Artículo 29. *Intervención de los envíos postales.*

1. Salvo los derechos reconocidos al remitente en el artículo 13 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, los envíos postales sólo podrán ser detenidos e interceptados por resolución motivada de la autoridad judicial conforme a lo establecido en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

2. Los funcionarios que desempeñen funciones de inspección y los funcionarios que tengan reconocidas legalmente facultades de control en el marco de sus funciones de inspección, como las aduaneras, sanitarias, de prevención del blanqueo de dinero o de seguridad o cualesquiera



otras establecidas en la normativa sectorial, podrán intervenir los envíos postales para cumplir su específico cometido. El alcance de esta intervención no afectará, en ningún caso, al secreto de las comunicaciones postales y a la inviolabilidad de dichos envíos postales, limitándose a su reconocimiento externo, tanto de los envíos como de la documentación que los acompañe.

3. Lo establecido en el apartado anterior no será de aplicación a los envíos postales que no contengan documentos de carácter actual y personal, como la publicidad directa, los libros, los catálogos, diarios, las publicaciones periódicas, así como los paquetes postales en los que proceda su inspección por motivos de seguridad pública u orden público y no se haya puesto de manifiesto expresamente que contienen objetos de carácter personal. A estos efectos, deberán acondicionarse dichos envíos, de tal forma que sea posible su apertura y cierre para facilitar la inspección de su contenido.

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

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

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

5. En el caso de envíos de cartas que contengan comunicaciones de carácter actual y personal y de paquetes postales, siempre que, en estos últimos, se haya puesto de manifiesto expresamente que contienen objetos de carácter personal, será necesario recabar la autorización expresa del remitente o, en su defecto, del destinatario para que los funcionarios que desempeñen funciones de inspección postal o los de los servicios aduaneros conozcan el texto o contenido de los mismos. Si no existiera la citada autorización expresa será necesaria la oportuna orden judicial, pudiendo quedar mientras tanto el envío interceptado durante el plazo de



un mes a contar desde la fecha en que se solicita dicha orden.

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

Artículo 30. *Actuaciones inspectoras.*

1. La función de inspección postal abarca todas aquellas actuaciones que tienen por objeto el control y la supervisión del cumplimiento de la normativa postal.
2. La instrucción del procedimiento administrativo de inspección postal se tramitará de acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
3. Las actuaciones propias de dicha inspección serán realizadas por el personal funcionario debidamente autorizado para el desempeño de funciones de inspección, que será considerado agente de la autoridad en sus actos de servicio o con motivo de los mismos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre. Dichos funcionarios deberán:
 - a) Servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios constitucionales de eficacia y jerarquía, con sometimiento pleno a la ley y al derecho y con sujeción a los criterios técnicos y directrices recibidos de sus superiores.
 - b) Abstenerse cuando concurra algún motivo de los establecidos en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 - c) Observar la máxima corrección con los ciudadanos y demás personal adscrito a las instalaciones y servicios inspeccionados y procurar, en la medida de lo posible, no perturbar el funcionamiento de éstos.
 - d) Guardar el debido secreto profesional y sigilo respecto de los asuntos que conozca por razón de su cargo, así como con respecto de hechos, datos, informes, origen de posibles denuncias o antecedentes que conocieran en relación con el ejercicio de sus funciones.
 - e) Informar, a solicitud del inspeccionado, acerca del significado de sus actuaciones de inspección, del procedimiento a seguir, de sus derechos y de las obligaciones y deberes que ha de observar para la inspección postal.



Artículo 31. *Documentación de las actuaciones de la inspección postal.*

1. Los funcionarios de la inspección documentarán sus actuaciones mediante comunicaciones o requerimientos, informes, diligencias y actas.
2. Los informes, diligencias y actas de inspección suscritos por el personal funcionario inspector, tienen naturaleza de documentos públicos y tendrán valor probatorio en los términos previstos en el artículo 77.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, salvo que se acredite lo contrario, de los hechos que motiven su formalización.
3. Si, como consecuencia de los hechos constatados en un acta de inspección, se incoase un procedimiento administrativo, la incorporación al mismo del expediente administrativo de inspección postal se considerará base suficiente para su resolución, sin perjuicio del trámite de audiencia y cualquier otro acto de instrucción que se estime necesario por el órgano encargado de su tramitación.

Artículo 32. *Comunicaciones o requerimientos.*

1. Son comunicaciones o requerimientos los medios documentales mediante los cuales el funcionario inspector se relaciona unilateralmente con cualquier persona en el ejercicio de sus funciones inspectoras.
2. En las comunicaciones, el funcionario inspector podrá poner hechos o circunstancias en conocimiento de los interesados, así como solicitar del inspeccionado la colaboración que estime necesaria. Con carácter general, se utilizará la comunicación para:
 - a) El inicio de las actuaciones inspectoras, siempre que ello resulte posible sin perturbar el propósito de la inspección. En caso contrario, podrán iniciarse las actuaciones inspectoras sin previa notificación de la comunicación, dejando constancia de su iniciación mediante diligencia.
 - b) Las solicitudes de documentación complementaria que se estime necesaria para poder continuar o concluir las actuaciones de inspección postal.
 - c) Las actuaciones que deban llevarse a cabo por el inspeccionado en el marco de las actuaciones inspectoras con el fin de lograr el buen resultado de éstas, con indicación expresa del plazo para llevarlas a cabo.
 - d) Las solicitudes de subsanación de deficiencias, sean o no constitutivas de infracción, que



puedan ser subsanadas en el curso de las actuaciones inspectoras.

3. Las comunicaciones, una vez firmadas por el funcionario inspector, se notificarán a los interesados conforme a las normas reguladoras del procedimiento administrativo.

4. En las comunicaciones se hará constar el lugar y la fecha de su expedición, la identidad de la persona o entidad y el lugar a los que se dirigen, la identificación y la firma de quien las remita, los hechos o circunstancias que se comunican o el contenido de la colaboración que se solicita.

Artículo 33. *Diligencias.*

1. Son diligencias los documentos extendidos en el curso de las actuaciones inspectoras, para hacer constar cuantos hechos o circunstancias con relevancia para el servicio se produzcan en aquél, así como las manifestaciones de la persona o personas sujetas a la inspección.

En particular, constará en una diligencia el consentimiento del interesado para el acceso y permanencia del personal funcionario inspector en su domicilio constitucionalmente protegido.

2. Las diligencias deberán ser extendidas por el funcionario inspector en los siguientes supuestos:

a) En la constatación de acciones u omisiones que pudieran ser constitutivas de infracciones postales o hechos que conozca la inspección postal y sean de trascendencia para otros órganos de la Administración del Estado o para otras Administraciones Públicas.

b) Para hacer constar las acciones u omisiones que pudieran ser constitutivas de delito y de las que llegue a conocer, en su caso, la inspección en el curso de sus actuaciones.

c) Cuando se estime pertinente para el buen fin de las actuaciones.

3. En las diligencias constarán el lugar y la fecha de su expedición, la identificación del personal inspector que suscriba la diligencia, la identidad del inspeccionado a quien se refieran las actuaciones, y, finalmente, los propios hechos o circunstancias que constituyen el contenido propio de la diligencia.

4. Siempre que resulte posible, de las diligencias que se extiendan se entregará un ejemplar



a la persona con la que se entiendan las actuaciones, la cual deberá firmar su recepción. Cuando dicha persona se negase a firmar la diligencia se hará constar así en la misma, pudiéndose constatar el contenido de la diligencia, así como la negativa a firmar del inspeccionado mediante testimonio de otro personal funcionario del equipo inspector. Cuando la naturaleza de las actuaciones inspectoras no requiera la presencia de una persona con la que se entiendan tales actuaciones, la diligencia será firmada únicamente por el personal inspector que ha participado en dichas actuaciones inspectoras y se notificará al interesado.

Artículo 34. *Informes.*

1. El funcionario inspector emitirá, cuando resulte necesario para el desarrollo de las actuaciones de inspección, informes en los casos siguientes:

a) Para completar aquellas diligencias o actas de inspección en que se recojan hechos o conductas que pudieran constituir delito o infracción administrativa.

b) Para fundamentar la contestación a las alegaciones que realicen los interesados.

c) Cuando las actuaciones de comprobación e investigación revistan una especial complejidad o exijan un especial conocimiento o cuando varias de estas actuaciones estén relacionadas entre sí.

d) Cuando se requiera por el órgano que ordenó la inspección.

e) En los demás casos que se considere necesario.

2. A través de los titulares de los órganos con competencias inspectoras, el personal funcionario inspector podrá solicitar de cualquier órgano de la Administración Pública, que se emita informe sobre cuestiones que requieran un conocimiento especializado y que sean necesarios para el buen fin de la inspección. Tales informes se incorporarán al expediente administrativo en todo caso, dando traslado de los mismos al inspeccionado.

Artículo 35. *Actas de Inspección.*

1. El resultado de las actuaciones se documentará por los funcionarios que desempeñen funciones de inspección, mediante la firma de Actas de inspección.

2. En las actas de inspección se harán constar, al menos, la siguiente información:



a) El nombre y apellidos del personal funcionario acreditado que ha intervenido en la inspección.

b) Elementos esenciales de las actuaciones realizadas, indicando el lugar, fecha y hora en que se llevó a cabo la actuación inspectora.

c) La identidad de las personas responsables de la actividad postal o de la instalación objeto de inspección con las que se hayan entendido todas o algunas de las actuaciones.

d) El resultado de las actuaciones practicadas indicando, en su caso, los incumplimientos de la normativa postal que se hayan constatado.

e) En su caso, las posibles medidas que deberá adoptar el inspeccionado para subsanar los incumplimientos, así como las consecuencias jurídicas que, en su caso, se podrían derivar de la falta de subsanación.

f) La conformidad o disconformidad con todo ello del sujeto inspeccionado.

3. En las actas de inspección, el funcionario responsable podrá hacer constar, además, cualesquiera otras observaciones, advertencias o anotaciones que estime pertinente poner en conocimiento del inspeccionado.

4. Las actas tendrán que ser firmadas por el funcionario o funcionarios actuantes, así como por la persona titular de la actividad o quien la represente o, en su defecto, por la persona empleada presente que en ese momento esté al frente de la actividad. Si las personas mencionadas se negaran a firmar el acta se hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados mediante la oportuna diligencia.

5. Una vez levantada y firmada el acta por duplicado, se hará entrega de uno de los ejemplares a la persona que corresponda, presente en el momento de la inspección o bien, según el caso, remitiéndose un ejemplar al interesado. La firma del acta levantada supondrá la notificación de la misma y en ningún caso implicará la aceptación de su contenido.

6. Si en el transcurso de las actuaciones de inspección, se hubiese advertido la posible comisión de una o varias infracciones postales, el personal funcionario inspector deberá adjuntar, junto con las actas de inspección, propuesta de incoación de procedimiento sancionador, que será remitida al órgano competente.



CAPÍTULO I. Habilitación para la prestación de servicios postales

Artículo 36. *Condiciones generales para la prestación de los servicios postales.*

1. La prestación de los servicios postales regulados en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, se realizará en régimen de libre competencia de acuerdo con lo establecido en el Título IV de dicha ley y en el presente Reglamento.

Para la prestación de los servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal es necesario presentar previamente, en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, la declaración responsable a que hace referencia el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

Para la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal se requiere la autorización administrativa singular regulada en el Capítulo III del Título IV de la citada ley.

Las personas físicas o jurídicas habilitadas para la prestación de servicios postales deberán cumplir, en todo caso, los requisitos esenciales para la prestación de dichos servicios relativos a la inviolabilidad de la correspondencia, la protección de datos de carácter personal y la seguridad del funcionamiento de la red en materia de transportes de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones establecidas en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en el presente Reglamento, los operadores habilitados para la prestación de servicios postales están obligados a aportar los datos complementarios de carácter estadístico relativos a los medios materiales y personales disponibles, número y características de los envíos postales y, en general, aquellos que sean necesarios para el mejor conocimiento del sector y para atender las obligaciones estadísticas derivadas de la pertenencia a organizaciones internacionales especializadas, que le sean requeridos por la Autoridad Nacional de Reglamentación.

Artículo 37. *Habilitación para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.*



1. Los interesados en la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal deberán presentar al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con carácter previo al inicio de la actividad, una declaración responsable de acuerdo con el modelo aprobado por dicho Ministerio.

A tal efecto la declaración podrá presentarse en el registro del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La presentación también podrá realizarse por medios telemáticos a través de la sede electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

2. Sin perjuicio del pago de la tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales, prevista en el apartado I.1, epígrafe A) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la presentación de la declaración responsable habilitará al interesado, desde el momento de su presentación, para la prestación en todo el territorio nacional de las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

3. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana practicará de oficio la inscripción de los datos relativos al interesado y a los servicios postales que pretende prestar en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, en los términos previstos en el presente reglamento.

Practicada la inscripción, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana emitirá el certificado de inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales que será el medio ordinario para acreditar la habilitación para la prestación de los servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

4. La falta de acreditación del pago de la tasa citada anteriormente en el plazo de quince días desde su presentación o la constatación del incumplimiento de los requisitos exigidos, privará de validez y eficacia, previa audiencia al interesado y mediante resolución motivada, a la declaración responsable para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal



universal y supondrá la cancelación de la inscripción registral, perdiendo el interesado la habilitación para la prestación de los correspondientes servicios postales.

Artículo 38. Habilitación para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

1. Los interesados en la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal, definidos en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, deberán solicitar la correspondiente autorización administrativa singular al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana en el modelo de solicitud establecido al efecto, en el que constarán como mínimo:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Nacionalidad
- c) Dirección completa y, en su caso, dirección a efectos de notificaciones.
- d) Descripción y alcance de las actividades postales que se van a prestar.
- e) Declaración responsable en la que asuma la obligación de cumplir los requisitos esenciales para la prestación del servicio y se comprometa al pleno acatamiento de las disposiciones que regulan los citados requisitos.
- f) Lugar, fecha y firma.

La solicitud deberá presentarse acompañada de las escrituras de constitución de la empresa y, en su caso, de sus modificaciones que incluyan los correspondientes estatutos y acrediten la representación de la sociedad, a fin de comprobar el cumplimiento de las condiciones a que se refiere el artículo 43 de la citada ley, así como del justificante de haber abonado el importe de la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares prevista en el artículo 32 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

La solicitud podrá presentarse en el registro del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. La solicitud también podrá realizarse por medios telemáticos a través de la sede electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

2. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, tramitará las solicitudes



de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y dictará resolución motivada concediendo o denegando la autorización solicitada. En esta resolución por la que se autoriza la prestación de dichos servicios se fijarán, cuando proceda, las obligaciones y requisitos de servicio público a que se refiere el artículo 22.5 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre. Transcurrido el plazo de tres meses desde que la solicitud de autorización administrativa singular haya tenido entrada en el registro sin que hubiera recaído resolución expresa, podrá aquella entenderse estimada.

Las autorizaciones administrativas singulares constituyen el título habilitante para la prestación, en todo el territorio nacional, de las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

3. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana practicará de oficio la inscripción de los datos relativos al interesado y a los servicios postales que se van a prestar en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, en los términos previstos en el presente reglamento. Practicada la inscripción, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana emitirá el certificado de inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales.

4. La falta de acreditación del pago de la tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales en el plazo de quince días desde la concesión de la autorización administrativa singular supondrá, previa audiencia del interesado y mediante resolución motivada, la revocación de dicha autorización y la cancelación de la inscripción registral, perdiendo el interesado la habilitación para la prestación de los correspondientes servicios postales.

CAPÍTULO II. Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales.

Artículo 39. *Objeto del Registro.*

El Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, tiene por objeto la inscripción de las situaciones administrativas y los datos relativos a los operadores de servicios postales habilitados de acuerdo con lo indicado en la citada ley y en el presente Reglamento.



Artículo 40. *Naturaleza y dependencia del Registro*

1. El Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales dependerá del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Dicho Registro tiene ámbito nacional, naturaleza administrativa y carácter público.

2. Los datos registrales serán de libre acceso para su consulta por cuantos interesados lo soliciten, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sin perjuicio de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Las certificaciones expedidas por el encargado del Registro acreditarán fehacientemente el contenido de sus asientos.

Artículo 41. *Estructura del Registro.*

1. El Registro constará de dos secciones denominadas A y B.

2. En la sección A se inscribirá la información relativa a los operadores que presten servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, habilitados mediante la presentación de la declaración responsable.

En la sección B se inscribirá la información relativa a los operadores que presten servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal, habilitados mediante una autorización administrativa singular.

Artículo 42. *Primera inscripción.*

1. La primera inscripción se practicará de oficio por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, una vez otorgada la autorización administrativa singular o recibida la declaración responsable, según el régimen aplicable al servicio que se preste.

2. En la inscripción registral se harán constar, en todo caso, los siguientes datos:



- a) Nombre y apellidos o razón social del operador.
- b) Número o código de identificación fiscal del operador.
- c) Domicilio social.
- d) Domicilio a efecto de notificaciones.
- e) En su caso, nombre y apellidos y número de identificación fiscal del representante legal.
- f) Fecha de presentación de la declaración responsable o de la concesión de la autorización administrativa singular.
- g) Dirección de los establecimientos o instalaciones utilizados para la prestación de los servicios postales.
- h) En su caso, condiciones específicas aplicables a la autorización.

Artículo 43. *Modificación de los datos inscritos.*

1. Practicada la primera inscripción, los operadores postales deberán comunicar al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana cualquier modificación que se produzca en los datos facilitados en la declaración responsable o en el modelo de solicitud de autorización administrativa singular, aportando, en su caso, la documentación correspondiente en el plazo máximo de un mes desde el momento en que se produzca.
2. Una vez acreditadas, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana incorporará al registro las referidas variaciones que, en ningún caso, tendrán la consideración de renovación de la inscripción registral.

Artículo 44. *Renovación de la inscripción.*

1. Las inscripciones registrales deberán renovarse anualmente. El procedimiento de renovación de las inscripciones se practicará, de oficio, por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana a partir de la información remitida por los operadores. Para ello, los interesados deberán confirmar o modificar, en su caso, los datos de su inscripción registral y aportar el justificante del abono de la tasa establecida en el apartado I.1, epígrafe A) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, en el primer trimestre de cada año natural.
2. En caso de no aportarse la documentación para la renovación de la inscripción en los plazos establecidos, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, procederá a cancelar la inscripción y a dar de baja al operador en el Registro.



Artículo 45. Expedición de certificaciones registrales.

La certificación de la primera inscripción registral y de las posteriores renovaciones anuales de la misma se expedirá de oficio y se remitirán al interesado. La expedición de certificaciones a instancia de parte, devengará la tasa establecida en el apartado I.1, epígrafe B) de la Ley 3/2013, de 4 de junio.

Artículo 46. Cancelación de la inscripción y baja de los operadores en el Registro.

1. Las inscripciones practicadas serán canceladas y los operadores de servicios postales causarán baja en el Registro general de empresas prestadoras de servicios postales en los siguientes casos:

- a) A petición propia, mediante solicitud de baja, por cese de la actividad.
- b) Por no aportarse la documentación necesaria para la renovación anual de la inscripción en el Registro.
- c) Por la pérdida de validez y eficacia de la declaración responsable o revocación de la autorización administrativa singular, en los casos y conforme a los procedimientos establecidos legalmente.

2. La cancelación de la inscripción y la baja en el Registro en los supuestos b) y c) del punto anterior se practicarán de oficio mediante resolución motivada y previa audiencia al interesado. La cancelación de la inscripción y la baja del operador en el Registro constarán en el asiento de la inscripción, expresándose la fecha en que se produjeron y su causa determinante, e inhabilitará para la prestación de los servicios postales correspondientes.

TÍTULO IV. Sello de excelencia de empresa postal sostenible

Artículo 47. Otorgamiento.

1. El sello de excelencia está destinado a distinguir a los operadores postales que destaquen en su gestión en materia medioambiental, social, laboral y, en general, por su responsabilidad social corporativa, conforme a lo previsto en la disposición adicional sexta de la Ley 43/ 2010, de 30 de diciembre.



2. Esta distinción se concederá de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo siguiente de este reglamento y a las bases reguladoras de cada convocatoria, al operador postal que a juicio del jurado se haya hecho acreedor a tal reconocimiento.

3. Conforme a las bases de la convocatoria, podrán otorgarse uno o más accésit a otros operadores que, asimismo, hayan merecido tal distinción.

Artículo 48. *Procedimiento de concesión.*

1. El sello de excelencia será concedido por orden del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana a propuesta de un Jurado nombrado en las bases de la convocatoria correspondiente dictadas por resolución del Subsecretario del Departamento.

2. El Jurado estará integrado por un presidente y cuatro vocales. Será presidente el Subsecretario del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y de los vocales al menos uno pertenecerá a la Subdirección General de Régimen Postal que actuará como secretario del tribunal, siendo designados los restantes entre los vocales del Consejo Superior Postal a propuesta del presidente del Jurado.

3. El Jurado podrá nombrar expertos que le asesoren a lo largo del proceso de decisión para emitir su propuesta.

4. En todo caso la participación en el proceso, como miembro del Jurado o como experto asesor, no generará ningún derecho a compensación económica alguna.

5. El funcionamiento del Jurado se regulará por las normas contenidas en la Sección tercera, del Capítulo II del Título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

6. La convocatoria se hará al menos tres meses antes de la fecha prevista para la concesión del premio y en ella podrán participar todos los operadores postales que figuren debidamente inscritos en el Registro general de empresas prestadoras de servicios postales.

7. Las candidaturas serán presentadas en el Registro General del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a través de cualquiera de los medios establecidos en el artículo



16.4. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, mediante escrito en el que se haga constar la identidad del operador que concurre a la convocatoria y los méritos de dicho operador.

El escrito estará firmado por la persona titular de la habilitación para prestar servicios postales o un representante legal del operador y se acompañará de una Memoria justificativa comprensiva de la organización y sus sistemas de gestión y resultados alcanzados en materia medioambiental, social, laboral y, en general, por su responsabilidad social corporativa, así como la documentación necesaria para que la candidatura pueda ser debidamente evaluada por el Jurado.

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las bases de la convocatoria.

Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación de las candidaturas guardarán la debida confidencialidad sobre los documentos aportados por los candidatos.

8. El Jurado, una vez cerrada la presentación de candidaturas, en un plazo no superior a dos meses y a la vista de la documentación aportada, decidirá el candidato al que se propone para la concesión del sello de excelencia y, en su caso, aquel o aquellos otros acreedores a los accésits correspondientes. Asimismo, el Jurado podrá realizar una visita a las instalaciones de los operadores participantes.

9. Una vez publicada la orden ministerial de concesión del sello de excelencia se entregará por el Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana o, por delegación suya, por el Subsecretario del Departamento el diploma acreditativo y la correspondiente placa.

Artículo 49. *Efectos.*

1. La concesión del sello de excelencia comporta el derecho a usar el distintivo acreditativo del mismo en todas las comunicaciones, publicidad e imágenes de marca corporativa del operador, con carácter indefinido, siempre que sea bien visible el año de su concesión.

2. El distintivo del sello de excelencia estará formado por la leyenda: “SELLO DE EXCELENCIA DE EMPRESA POSTAL SOSTENIBLE” y a continuación el año de la concesión



del mismo. También se incorporarán de forma preminente los signos distintivos del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

3. En el caso del accésit la leyenda será: “ACCÉSIT AL SELLO DE EXCELENCIA DE EMPRESA POSTAL SOSTENIBLE” y a continuación el año de la concesión del mismo y los demás signos distintivos correspondientes al sello de excelencia.

4. En ningún caso la concesión del sello o de sus accésits comportará compensación económica alguna.

Artículo 50. *Registro.*

En la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana existirá un registro de los sellos de excelencia y los accésits otorgados, junto con el acta correspondiente de las deliberaciones del jurado. El listado de operadores con la distinción figurará también en la página web del Departamento.

Dado en Madrid, a

ELÉVESE AL CONSEJO DE MINISTROS

Madrid,

LA MINISTRA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD Y AGENDA URBANA