

Tema 3.

Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación. 1ª parte.

1. CORRESPONDENCIA.

1.1. Envíos de correspondencia y envíos postales

Tal como define la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, entendemos por correspondencia la comunicación por escrito entre dos o más personas.

Un envío de correspondencia es, pues, la comunicación materializada en forma escrita sobre un soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportará y entregará en la dirección indicada por el remitente sobre el propio envío o sobre su envoltorio.

Un envío postal es 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.

No se consideran envíos de correspondencia, aunque sí envíos postales, los siguientes:

- Libros.
- Catálogos.
- Diarios y publicaciones periódicas.

Se consideran servicios postales cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales.

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.

Se entenderá, a los efectos establecidos en el artículo 3, apartado 1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, por servicios postales de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega lo siguiente:

- a) Recogida: la actividad consistente en la retirada de los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador.
- 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 ordenar los envíos postales para encaminarlos desde los puntos de acceso a la red postal del operador hasta la distribución y entrega.
- d) Transporte: la actividad consistente en el traslado por cualquier tipo de medios de los envíos postales hasta su punto de distribución final.
- e) 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.
- f) Entrega: la actividad consistente en el reparto en las direcciones indicadas en los envíos postales, con las salvedades que veremos más adelante.

Se considera usuario de los servicios postales, la persona física o jurídica que se beneficie de su prestación como remitente o como destinatario, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, del operador que los preste.

Se entiende por remitente la persona física, jurídica o entidad sin personalidad de quien procede el envío postal.

Los envíos postales, en tanto no lleguen a poder del destinatario, serán propiedad del remitente, quien podrá, mediante el pago de las tarifas o precios correspondientes, recuperarlos o modificar su dirección, siempre que las operaciones necesarias para localizarlos no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.

Se entiende por dirección postal, la identificación de los remitentes o de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas naturales, o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio:

- a) Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o 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) Número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras "CD".
- e) Localidad: nombre de la población.
- f) Código postal: el asignado a cada dirección postal.

1.2. Servicio postal universal.

Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en régimen ordinario y permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

Se incluyen en el ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

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

El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.

Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, serán admitidos para su remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que éste se lleve a cabo con arreglo a alguna de las modalidades previstas en las letras anteriores.

1.3. Operador designado para prestar el servicio postal universal.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años a partir de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, el 1 de enero de 2011.

La prestación del servicio postal universal así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe, y adaptación a las necesidades de los usuarios.

A estos efectos se entenderá por:

- a) Equidad: ofrecer a los usuarios que estén en condiciones similares el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.
- b) No discriminación: prestar el servicio sin diferenciación de ningún tipo entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas, especialmente las derivadas de consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales o ideológicas o de discapacidad.
- c) Continuidad: no interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a la Comisión Nacional del Sector Postal, que podrá denegarla.

1.4. Derechos de los usuarios de los servicios postales.

Los derechos de los usuarios de los servicios postales vienen recogidos en el Título 11 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Los derechos reconocidos por esta ley son los siguientes:

- Secreto de las comunicaciones postales.
- Inviolabilidad de los envíos postales.
- Protección de datos.

- Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad.
- Derecho de información sobre los servicios postales.
- Derecho de reclamación.
- Derecho de denuncia.
- Derecho a percibir indemnización.
- Derecho a la propiedad de los envíos postales.
- Derecho a la prestación de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas.
- Derecho a la identificación del operador.
- Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados.
- Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales.
- Derecho a la protección de los envíos no entregados.

-Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.

El artículo 18.3 de la Constitución Española garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos 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 estos, sus representantes legales o apoderados o mediante resolución judicial.

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.
- En general, cualquier acto de infidelidad en su custodia.

2. TIPOS DE ENVÍOS.

2.1. Clasificación.

Se entenderá por envío postal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, 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.

A los efectos de su consideración como envíos postales de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, se establecen las siguientes definiciones:

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.

Tipos:

Carta ordinaria: Características.

ÁMBITO: Nacional (España y Andorra) e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 × 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Tarjeta postal: Características.

ÁMBITO: Nacional e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas: 23,5 cm × 12 cm.

Dimensiones mínimas: 14 cm × 9 cm.

Carta certificada: Características.

Entregas en las que se garantiza la recepción mediante la firma del destinatario o una persona autorizada. Si no pudiera entregarse, se advertirá al receptor mediante un aviso de que dispone de 15 días para recoger el envío en una oficina de Correos.

ÁMBITO: Nacional (España y Andorra) e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 × 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Peso: Hasta 2 kg

SERVICIOS ADICIONALES

- Aviso de recibo.
- Valor declarado (países que admitan este servicio).
- Reembolso.
- Entrega en propia mano (según país).

Carta certificada urgente: Características.

Para aquellos envíos más urgentes. El envío de su documentación estará registrado y controlado, la entrega se realiza en domicilio y mediante firma del destinatario en 24 horas.

ÁMBITO: Nacional (España, Andorra y Gibraltar).

Internacional: Zona 1 Europa incluida Groenlandia. Zona 2: resto de países (excepto Serbia y Montenegro).

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 × 9 cm.

- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo

SERVICIOS ADICIONALES

- Aviso de recibo (cartas certificadas).
- Valor declarado.

Carta urgente: Características.

Circula por la vía urgente, el plazo de entrega a su destino es un día hábil en el caso de España y tres en el de Europa.

Siempre se entregan en el domicilio del destinatario y pueden tener carácter certificado entregándose bajo firma en los mismos plazos.

ÁMBITO: Nacional (España y Andorra) e Internacional (excepto Austria, EEUU y Francia).

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas recomendadas: 235 × 120 mm. Espesor máximo 10 mm.

Dimensiones mínimas: Sobre o caja: 14 × 9 cm.

Peso: Hasta 350 gramos.

SERVICIOS ADICIONALES

- Aviso de recibo (cartas certificadas).

Postal exprés: Características.

Este producto dispone de un tratamiento exclusivo que garantiza en el ámbito nacional, la entrega de documentos en un máximo de 48 horas, a domicilio y bajo firma. En el ámbito internacional, el plazo es de dos días para los envíos dirigidos a las principales ciudades de Europa y EE.UU.

Se puede realizar un seguimiento del envío a través de la página web de Correos o teléfono, y complementarlo con Aviso de recibo, Reembolso o Seguro.

ÁMBITO: España y Andorra.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 100 cm.

— Rollo/Tubo: Largo = 100 cm, Diámetro = 15 cm.

Dimensiones mínimas:

— Sobre/Caja: 14 × 9 cm.

— Rollo/Tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

A los envíos voluminosos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (en centímetros) / 6.000.

Peso: Hasta 20 kg.

Correo urgente internacional.

Servicio de envío de documentos de hasta 2 kilogramos con carácter urgente y seguimiento informatizado. Para el envío de documentos a las principales ciudades de Europa de forma rápida y económica.

ÁMBITO: Envíos a Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Finlandia, Francia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Peso máximo de 2 kg.

En formato de sobre, caja o tubo dentro de las siguientes dimensiones:

Dimensiones máximas:

— Sobre, caja o tubo: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión pueda exceder de 60 cm.

Dimensiones mínimas:

— 14 × 9 cm.

Sobres prepagados:

— Sobre grande 275 × 347 mm. Que admite hasta 500 gramos de peso.

— Sobre pequeño 185 × 250 mm. Que admite hasta 200 gramos de peso.

Correo digital: permite enviar una carta o tarjeta postal desde el ordenador. Puede configurar su carta o postal desde el ordenador, a partir de documentos propios (Word o PDF) o componiéndolo online, y Correos se encarga de imprimir en blanco y negro o color, ensobrar y depositar en el buzón.

Puede enviar un documento a múltiples destinatarios, tanto ordinario como certificado y a cualquier destino. Y enviar una postal con una imagen personalizada o alguna de las que ofrece Correos.

Telegramas: Se entiende como tal todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones.

Pueden darse las siguientes modalidades:

- Telegrama nacional: Envío urgente de mensajes cuya entrega se produce el mismo día, a domicilio y bajo firma. Disponible desde cualquier oficina de Correos, teléfono u online. Puede complementarse con los servicios de Acuse de Recibo y Copia certificada.
- Telegrama internacional: Envío de mensajes internacionales, ordinarios o urgentes. Pueden cursarse por medio del teléfono, sin necesidad de personarse en las oficinas de Correos, y puede complementarse con los servicios de Acuse de Recibo y Copia certificada.
- Telegrama internacional urgente: La prioridad en la transmisión y la entrega a domicilio son sus principales características.
- Telegrama on-line: Permite preparar el contenido de un telegrama, indicar los destinatarios y enviarlo a través de Internet sin moverse del ordenador. Se entrega en el día y cuenta con el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional. Disponible para España y Andorra.
- Radiotelegrama: Es aquel telegrama cuyo origen o destino es una estación móvil (buque, aeronave, plataforma etc..), por lo que es necesario el empleo de medios radioeléctricos de la estación costera correspondiente.

Burofax: Envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceras personas. El envío se puede realizar, con plena validez legal, desde el propio ordenador a través de Correos online o bien acudiendo a cualquiera de las oficinas de Correos.

Puede combinarse con los servicios adicionales de Acuse de Recibo, Aviso de Servicio y Copia Certificada, que proporciona una copia autenticada del contenido del Burofax enviado.

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.

Tipos:

Paquetería urgente.

Postal Exprés: Son envíos de paquetería con entrega garantizada en 48 horas. Se entregan bajo firma, con una amplia cobertura en todo el territorio nacional y tarifas sin suplementos de re-expedición para cualquier población del territorio nacional, trazabilidad y seguimiento online.

Puede complementar su envío con Prueba de entrega, Reembolso o Seguro, además de realizar su seguimiento a través de la página web de Correos o teléfono.

EMS Postal Exprés: Para paquetes que necesitan ser enviados con carácter urgente y bajo firma en el ámbito internacional.

-Envío Nacional:



MATERIAL
DE PRUEBA