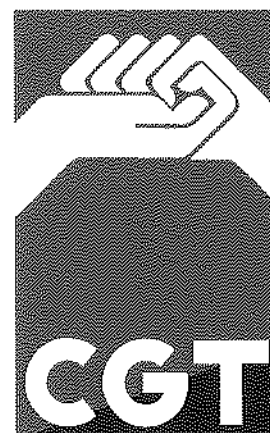


MANUAL DE CONSOLIDACION A PERSONAL LABORAL FIJO EN CORREOS:

TEMAS POSTALES
CULTURA GENERAL Y
PRUEBAS PSICOTÉCNICAS



SINDICATO DE CORREOS CGT

Edición Actualizada, Septiembre de 2015



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	005
PRIMERA PARTE.	011
TEMA 1. LA NORMATIVA POSTAL.	013
1.- Clasificación de los servicios postales.	014
2.- La red postal.	016
3.- Garantías concedidas a Correos.	017
4.- Objetos prohibidos como envíos postales.	018
5.- Derechos de los usuarios de los servicios postales.	020
6.- Las normas de calidad para el Servicio Postal Universal.	024
7.- Los precios de los servicios postales.	025
8.- El sistema de pago en Correos.	026
9.- Las irregularidades en materia de franqueo.	039
10.- La estructura de la S.E. Correos y Telégrafos S.A.	039
CUESTIONARIO DEL TEMA.	048
TEMA 2. LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CORREOS.	050
A) LOS PRODUCTOS POSTALES.	050
1.- La línea básica de productos postales.	050
2.- La línea económica de productos postales.	059
3.- La línea de paquetería de productos postales.	070
4.- La línea urgente de productos postales.	081
Anexos.	093
CUESTIONARIO DEL TEMA.	097
B) LOS PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIÓN.	102
C) LOS PRODUCTOS FINANCIEROS.	109
CUESTIONARIO DEL TEMA.	113
D) OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	116
1.- Los servicios complementarios.	116
2.- Los valores añadidos.	123
3.- Los productos parapostales.	131
4.- Los productos de telefonía.	132
5.- Los servicios bancarios.	132



Porque tú sí que importas y todo está fatal



6.- Otros productos y servicios.	134
7.- El cobro de recibos y de multas de la DGT.	139
8.- Los servicios "on line" de Correos.	140
9.- Los locutorios.	145
10.- El acceso a internet.	145
11.- Los productos de conveniencia y de merchandising.	146
CUESTIONARIO DEL TEMA.	147
TEMA 3 EL CICLO POSTAL DE LOS ENVÍOS.	149
A) LA FASE INICIAL DE ENTRADA DE LOS ENVÍOS.	149
1.- La entrada de los productos ordinarios de la línea básica.	149
2.- La admisión de productos registrados.	153
3.- La admisión de cartas con valor declarado.	163
4.- La admisión de envíos de la línea económica.	165
5.- La admisión de la línea de paquetería.	166
6.- La admisión de la línea urgente.	170
7.- La admisión de los productos de telecomunicaciones.	178
8.- La admisión de los productos financieros.	182
Anexos	193
CUESTIONARIO DEL TEMA.	214
B) LA FASE INTERMEDIA DE CLASIFICACIÓN Y ENCAMINAMIENTO DE LOS ENVÍOS.	216
1.- La jornada laboral.	217
2.- El material de trabajo.	217
3.- El proceso de trabajo.	220
CUESTIONARIO DEL TEMA.	239
C) LA FASE FINAL DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA.	241
1.- Las operaciones que realizan las Unidades de Reparto.	241
2.- La descarga de los envíos postales.	244
3.- La apertura.	244
4.- La clasificación.	246
5.- El embarriado.	257
6.- El reparto.	263
A) LA ENTREGA A DOMICILIO.	264
1.- La entrega de la correspondencia ordinaria.	264



II.- La entrega de certificados (envíos registrados).	269
III.- La entrega de giros.	282
IV.- La entrega de productos en las USE.	286
V.- La confección del Aviso de Llegada (M-4).	293
VI.- Operaciones posteriores al reparto.	295
VII.- La estadística.	302
VIII.- La gestión de recursos humanos.	307
IX.- La seguridad en el reparto.	307
X.- La seguridad en el centro de trabajo.	309
B: LA ENTREGA EN OFICINA.	314
I.- La entrega de correspondencia ordinaria.	314
II.- La entrega de correspondencia registrada.	319
III.- La liquidación.	343
IV.- La caducidad y las devoluciones.	344
V.- La estadística de entrega en oficina.	350
C: LA ENTREGA EN APARTADO POSTAL ELECTRÓNICO	351
Anexos.	352
CUESTIONARIO DEL TEMA.	381
SEGUNDA PARTE.	387
TEMA 1. CULTURA GENERAL.	389
1.- Lenguaje.	389
2.- Matemáticas.	404
3.- Historia de España.	414
4.- Geografía.	428
5.- Literatura de España.	438
6.- Ciencias naturales.	451
Anexos.	462
CUESTIONARIO DEL TEMA.	492
TEMA 2. PRUEBAS PSICOTÉCNICAS.	499
1.- Las aptitudes verbales.	499
2.- Las aptitudes numéricas.	501
3.- Las aptitudes de razonamiento.	507
4.- La capacidad administrativa.	516
CUESTIONARIO DEL TEMA.	518



Porque tú sí que importas y todo está fatal



INTRODUCCIÓN

Con este manual pretendemos proporcionar a todos nuestros afiliados un material a precio asequible, de calidad y permanentemente actualizado para superar las oposiciones de Correos, dejando claro, una vez más, que para el Sindicato CGT la formación no debe ser un negocio, sino un medio que ayude a los trabajadores a mejorar sus condiciones de trabajo y de vida.

El presente manual se estructura en dos partes: en la primera parte se estudian los temas postales y en la segunda parte se estudian los temas de cultura general y las pruebas psicotécnicas.

La primera parte se divide en tres bloques:

- En primer lugar estudiamos algunos aspectos de la normativa postal y la organización de Correos como empresa. Teóricamente, este tema no entra en el examen; pero, en la práctica, sí pueden aparecer en el examen algunas preguntas de esta materia, por estar directamente relacionadas con los productos o los procesos postales. Por tanto, sólo nos centramos en aquellas cuestiones de la normativa postal que debemos conocer para poder entender el resto de los temas y en aquellas cuestiones que pueden caer en el examen directamente.
- En el segundo bloque estudiamos todos los productos y servicios que presta Correos. Se tratan todos los productos y servicios, aunque somos conscientes que no todos los productos deben merecer igual atención para el estudiante: es mucho más probable que nos pregunten en el examen sobre productos postales o de telecomunicaciones, que sobre productos de banca o de telefonía.
- En el tercer bloque estudiamos el ciclo de los productos postales, desde su entrada en Correos hasta su salida, a través de la entrega a domicilio o en oficina.

La segunda parte se divide en dos bloques:

- En el primer bloque se estudian los temas de cultura general: lenguaje, matemáticas, historia, geografía, literatura y ciencias naturales. Este estudio se adapta a los conocimientos que se piden en un examen de oposiciones, donde prima el conocimiento de hechos históricos concretos, de autores o títulos de obras literarias, de accidentes geográficos relevantes, etc.
- En el segundo bloque estudiamos los distintos tipos de pruebas psicotécnicas que se nos pueden presentar en el examen: relacionadas con el lenguaje, con las matemáticas, con el razonamiento lógico, con la resistencia a la fatiga, con el estudio de series de figuras, etc.

El material utilizado para la confección de los temas postales de este manual es de la mejor calidad, ya que, como el resto de sindicatos o academias que elaboran manuales, hacemos uso de las guías que edita Correos, que están publicadas en la Intranet. Esto nos permite proporcionarte



Porque tú sí que importas y todo está fatal



un manual de máxima calidad y garantizarte nuestro compromiso de mantenerlo permanentemente actualizado.

El formato que hemos decidido darle a este manual, más parecido a un cuaderno que a un libro, nos parece también el más adecuado para mantenerlo permanentemente actualizado. Un libro de formato clásico es un manual rígido, porque te obliga a editar tiradas largas y, una vez que lo tienes editado, no puedes cambiar nada y estás "obligado" a distribuirlo hasta que agotes el último ejemplar. Por el contrario, el formato que hemos elegido es muy flexible: nos permite imprimir tiradas muy cortas e introducir en las próximas impresiones cualquier cambio que se produzca; y es evidente que los cambios se producen constantemente.

Hemos procurado elaborar el manual más ameno posible, aunque sabemos que no es fácil que tú lo veas así, ya que el estudio de oposiciones en sí no resulta agradable. Si en algún momento el estudio te resulta pesado, ánimate pensando en la recompensa, en la calidad de vida laboral y social, que ganarás si apruebas (frente a la actual).

En esta edición se han actualizado los contenidos teniendo en cuenta los exámenes de oposiciones realizados por Correos hasta ahora y las últimas novedades publicadas por Correos hasta ahora.

Este manual se complementa perfectamente con los test adicionales y los cuestionarios de examen que se ofrecen de forma gratuita a todos los afiliados en el curso "on line".

Salud y a estudiar.

Septiembre de 2015

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AFRONTAR EL EXAMEN

Las oposiciones de Correos exigen superar un examen tipo test. En ese examen se presentan 100 preguntas (70 de temas postales, 20 de cultura general y 10 de tipo psicotécnico). Cada una de las preguntas propone cuatro respuestas posibles, de las que solo una es correcta.

Este tipo de pruebas se caracteriza por la brevedad de las respuestas (se responde marcando una raya en la casilla correspondiente de una plantilla) y por la exactitud en la corrección (los exámenes se corrigen por procedimiento mecánico y no hay favoritismos hacia ningún candidato).

La dificultad de estos exámenes depende de varios factores:

- El nivel de las preguntas planteadas: se suelen mezclar preguntas complejas con otras muy sencillas.
- La dificultad de las preguntas: se presentan preguntas breves con respuestas breves, junto a otras donde el enunciado de las preguntas y las respuestas propuestas son largos. Por ello, cuando acabamos de leer, a veces, cuesta recordar qué nos estaban preguntando. La dificultad se ve incrementada también porque el tiempo de respuesta del examen es tasado (suele ser de 90 minutos).
- La existencia de casos prácticos (de matemáticas, de ortografía o psicotécnicos), que ralentizan la contestación global del cuestionario.
- La similitud de las respuestas: algunas de las respuestas son casi idénticas y solo se diferencian por una palabra (puede ser una conjunción) que cambia el sentido de la frase.

El estudiante debe adoptar los siguientes criterios para afrontar este tipo de oposiciones:

1.- Se deben estudiar con regularidad los temas desde el principio. Es recomendable escoger un lugar tranquilo y bien iluminado para estudiar. Se aconseja estudiar cada día laborable (el domingo se descansa) de 2 a 4 horas en el mismo horario (de las 16:00 a las 19:00 h, por ejemplo). El criterio de respetar siempre el mismo horario es muy importante, porque cuando hemos perdido el hábito de estudiar, el cuerpo se suele resistir (cuando nos pongamos a estudiar nos entrarán ganas de ir a comer algo, de ir al servicio, de ver la tele, de dormir, etc.). Debemos acostumbrar nuestro cuerpo y nuestra mente a la nueva situación y esto se consigue con hábitos de estudio regulares en unas tres semanas. Debemos conseguir que nuestro cuerpo asuma que es tan natural ponernos a estudiar a las 16:00 h como el levantarnos a las 06:30 h de la mañana para empezar a trabajar a las 07:30 h. Nadie se cuestiona a las 06:30 h si debe levantarse o no. Lo haces y ya está; de igual forma, no debes tener ninguna excusa que te impida ponerte a estudiar a las 16:00 h (o a la hora que decidas).

2.- Nuestra forma de estudio debe consistir en una primera lectura rápida de todo el temario, para familiarizarnos con el contenido. Seguidamente



Porque tú sí que importas y todo está fatal



realizaremos una lectura lenta de cada apartado e iremos subrayando con bolígrafo (o rotulador fino) rojo la información más importante. Es importante que utilicemos un bolígrafo rojo para subrayar y no un rotulador fluorescente o un lapicero: el bolígrafo rojo produce un máximo contraste con el color negro de las letras y facilita la lectura. Debemos anotar en el margen cualquier información adicional que obtengamos y que nos sirva para aclarar o completar el tema. No nos debe importar que el manual quede más o menos bonito, ya que este manual está pensado para aprobar un examen y no para decorar. Después de tener subrayado el manual, debemos leerlo una y otra vez; cada lectura sucesiva nos debe emplear menos tiempo que la anterior, ya que por muchos conceptos pasaremos con rapidez, porque ya los sabemos. De esta forma, iremos adquiriendo conocimientos por impregnación y nos irá sonando todo (no olvidemos que en el examen nos dan la pregunta y la respuesta, por lo que es más importante saber distinguir qué es lo correcto y qué es lo incorrecto que saber desarrollar un tema de memoria). No debemos perder tiempo inicialmente en memorizar detalladamente aspectos como dimensiones de los envíos, pesos, indemnizaciones, etc. Estos aspectos empezaremos a memorizarlos de manera exacta cuando sólo queden 15 días para el examen.

3.- Cuando llegue el examen debemos concentrarnos exclusivamente en él. Para ello debemos saber dónde se realiza el examen y cómo se va con tiempo a ese lugar. Debemos llegar al lugar del examen antes de que comience y con todo el material necesario: dos bolígrafos azules que escriban (y también lápices, si la convocatoria los pide), un reloj que funcione bien y nuestro DNI. Debemos acudir además con las necesidades fisiológicas hechas. En definitiva, se trata de no añadir factores que contribuyan a aumentar nuestros nervios normales en ese momento.

4.- Cuando nos permitan abrir el examen, debemos hojear de manera rápida (en menos de un minuto) todas las preguntas del examen, para hacernos una idea de la amplitud del examen (número de preguntas: suelen ser 100, pero pueden ser menos o más) y de la extensión de las preguntas (si son preguntas largas o cortas, en general).

5.- Seguidamente debemos mentalizar la planificación de tiempo que vamos a seguir (en medio minuto). Si tenemos que responder a 100 preguntas en 90 minutos, podemos pensar que basta con hacer una media de 50 preguntas en 45 minutos. En la práctica hemos de procurar ir un poco más avanzados: por ejemplo, ir aproximadamente por la respuesta 60 a los 45 minutos (y por la respuesta 30 a los 23 minutos y por la respuesta 90 a los 70 minutos). De este modo, dejaremos tiempo suficiente para volver en una segunda vuelta a las preguntas que hemos dejado en blanco.

6.- A continuación, comprobaremos que tenemos claras las instrucciones para realizar el examen, porque vienen impresas y las hemos leído o porque nos la ha explicado el examinador. Hemos de tener muy claro si las respuestas erróneas descuentan o no (si descuentan 1/3, se contestan las preguntas en las que tengamos dudas entre dos respuestas y se dejan en blanco las que ignoremos en su totalidad). Normalmente, en Correos, las respuestas erróneas no descuentan, por lo que, en ese caso, contestaremos todas las preguntas en

un repaso final. También debemos tener claro qué hacemos si nos equivocamos al responder una pregunta: ¿Se borra?, ¿Se tacha? Debemos saberlo antes de empezar el examen y si nadie nos lo indica, lo preguntaremos.

7.- Ahora comenzamos el examen. Hemos de leer el enunciado de cada pregunta con la máxima atención, para entender qué se nos está preguntando. Automáticamente hemos de mentalizar cuál es la respuesta correcta, la buscaremos en las opciones a, b, c y d, y la marcaremos. Si no encontramos una respuesta correcta, nos cercioraremos de que hemos leído bien el enunciado y utilizaremos la técnica de la exclusión: descartaremos las respuestas que son claramente incorrectas, hasta el punto que sólo nos queden dos o una posibles respuestas correctas.

8.- Hemos de fijarnos bien en el enunciado de las preguntas, pues algunas palabras nos dan claves para la respuesta: "siempre", "frecuentemente", "a menudo", "a veces", "nunca", "todos", "ninguno", "correcta", "incorrecta", "verdadera", "falsa".

9.- Debemos responder a las preguntas por orden y por tandas. Empezaremos por la 1 y terminaremos por la 100. Responderemos en una primera tanda las preguntas que sabemos y son de respuesta rápida y dejaremos para una segunda tanda (e incluso tercera) las preguntas que no sabemos o que nos van a ocupar más tiempo del normal (problemas de matemáticas o corrección ortográfica de un texto, por ejemplo). No debemos inquietarnos porque haya algunas preguntas que no sabemos responder. Es normal, por muy buena que sea la preparación, que haya un pequeño porcentaje de preguntas que no se entienden, o no se saben responder, o están redactadas de manera confusa, o admiten doble interpretación, o no tienen la respuesta correcta o incluso no pertenecen al programa exigido. Este porcentaje puede llegar hasta el 10% de las preguntas y afecta por igual a todos los opositores.

10.- No debemos elegir una respuesta sin haber leído las demás. Puede que existan varias respuestas correctas, pero sólo una de ellas será la mejor. Tampoco debemos perder demasiado tiempo en una pregunta, si dudamos o vemos que la respuesta nos va a ocupar mucho tiempo, pasaremos a la siguiente pregunta. De esta forma tendremos tiempo para responder todas las preguntas que sabemos. Hemos de tener claro que todas las preguntas puntúan por igual: tanto las fáciles como las difíciles.

11.- Las preguntas que dejemos en blanco las marcaremos en el cuestionario de preguntas (siempre que se permita hacer marcas), para poder localizarlas con facilidad en un segundo repaso y las dejaremos en blanco en la plantilla de respuestas. Cuando dejemos una respuesta en blanco, intentaremos mantener en la memoria de qué va esa pregunta; pues es posible que en una pregunta posterior se nos den pistas para contestar correctamente la primera pregunta. A lo largo del examen suelen aparecer preguntas relacionadas entre sí, de forma que una pregunta puede darnos la respuesta de otra.

12.- Hemos de ser especialmente cuidadosos a la hora de marcar la respuesta en la plantilla para que cada marca se corresponda con la opción



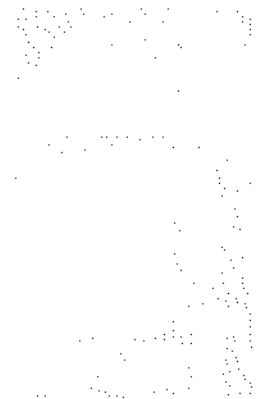
Porque tú sí que importas y todo está fatal



correcta (a, b, c, d) y con la pregunta correspondiente (1, 2, 3, 4...). Nunca debemos cometer el error de contestar las preguntas en un espacio de la plantilla que no les corresponde, por no haber dejado un espacio en blanco para aquella pregunta que no hemos contestado. Por tanto, cada cinco preguntas, comprobaremos que estamos respondiendo en el lugar de la plantilla que corresponde a cada respuesta.

13.- No nos complicaremos la vida. Si vemos claramente que una respuesta es correcta, la marcamos y pasamos a la siguiente. Hay algunos opositores que son un poco maliciosos y piensan que cuando se plantea una pregunta demasiado fácil es seguro que hay trampa. La realidad no suele ser ésta. La mayoría de las preguntas son fáciles para un opositor que va bien preparado.

14.- Finalmente repasaremos la prueba y responderemos todas las preguntas que hemos dejado inicialmente en blanco, por tener dudas en la respuesta o porque la respuesta nos iba a ocupar más tiempo del normal. Si tenemos dudas sobre alguna respuesta que ya hemos contestado, debemos tener en cuenta que, en general, la primera respuesta suele ser la correcta.



PRIMERA PARTE:

TEMAS POSTALES



TEMA 1. LA NORMATIVA POSTAL

Las normas que regulan la prestación de los servicios postales en España son la Directiva Postal de la Unión Europea: Directiva 97/67/CE, de 15 de diciembre de 1997 (modificada por la Directiva 2002/39/CE y por la Directiva 2008/6/CE), la Ley del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal -en adelante Ley Postal- (Ley 43/2010, de 30 de diciembre) y el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre).

Los servicios de telegramas, radiotelegramas, télex, fonotélex y télex cabina pública no se regulan en la normativa postal, sino en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

La Ley Postal regula la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los **envíos postales**. El servicio de giro postal se considera como servicio complementario a los servicios postales.

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la Ley Postal los servicios realizados en régimen de **autoprestación**. Se entiende que existe régimen de autoprestación cuando la prestación de los servicios postales se efectúe directamente por el propio remitente de los envíos, o bien cuando se realice valiéndose de un tercero que actúe, en exclusiva, para el mismo. En este último caso, los servicios prestados al remitente por el tercero deberán comprender la totalidad del proceso postal de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos.

Para la Ley Postal son **servicios postales** los servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de los envíos postales. Los servicios postales son servicios de interés económico general que se prestan en régimen de libre competencia. Están sometidos a obligaciones de servicio público los servicios incluidos en el servicio postal universal encomendado al operador designado conforme a la disposición adicional primera (Correos), y los que se impongan a los titulares de autorizaciones administrativas singulares en los términos dispuestos en la Ley Postal.

La Ley define el **envío postal** como 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. Además de los envíos de correspondencia¹, incluirá la publicidad directa, los libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquiera que sea su peso.

¹ Envío de correspondencia es 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 (la carta). La publicidad directa, los libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas no tendrán la consideración de envíos de correspondencia.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



No se considerarán envío postal ni se podrán admitir como tales los envíos que contengan objetos cuyo tráfico o circulación esté prohibido o sea delito.

1.- Clasificación de los servicios postales

1.1 En función de las exigencias de la prestación

Los servicios postales, en función de las exigencias de prestación, se clasifican en:

- **servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal:** son servicios que debe prestar Correos en todo el territorio español los cinco días laborables de la semana, por exigencia legal. La Ley lo define como el conjunto de servicios postales de calidad determinados en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios. Todos los servicios que presta Correos en el ámbito del servicio postal universal están exentos de la aplicación del IVA.
- **servicios no incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal:** son servicios que Correos presta porque económicamente le resulta rentable, pero no tiene ninguna obligación legal de hacerlo.

SERVICIOS POSTALES	
SERVICIO POSTAL UNIVERSAL - Carta hasta 2 Kg. - Paquete a domicilio (azul e internacional económico). - Derechos de certificado y valor declarado de las cartas y paquetes anteriores.	NO INCLUIDOS EN SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Envíos publicitarios, libros, periódicos, envíos urgentes, envíos de paquetería distintos al paquete azul y al paquete internacional económico, etc.

Los envíos incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal son la carta, hasta 2 Kg. de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 20 Kg. de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete azul en el ámbito nacional y con el paquete internacional económico en el ámbito internacional²) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.

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

² Correo transfronterizo es aquel con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.



modalidades previstas en el apartado anterior (como cartas o como paquete azul o paquete internacional económico).

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:

- **Equidad:** ofrecer a los usuarios que estén en condiciones similares el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.
- **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.
- **Continuidad:** no interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que podrá denegarla.

La actuación del operador designado gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación, a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común y se practicarán de conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

1.2 En función de las garantías que se otorgan al envío

Los envíos postales se clasifican en función de las garantías que se otorgan al envío en servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.

Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general. Se admiten sin recibo y se entregan sin recoger la firma del destinatario.

Son servicios de envíos certificados los que establecen una garantía fija contra el riesgo de pérdida, sustracción o deterioro. El remitente queda con una prueba del depósito del envío y puede obtener también prueba de la entrega del mismo.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor que ha declarado el remitente, para cubrir los casos de pérdida, sustracción o deterioro.

1.3 En función de las prestaciones básicas o complementarias que conllevan

Los envíos postales se clasifican según este criterio en ordinarios, rápidos y especiales.

Son servicios ordinarios cuando los envíos son confiados al operador postal para que realice un servicio postal acogiéndose a condiciones y calidades preestablecidas por el operador postal.

Son servicios rápidos cuando el servicio se caracteriza por una mayor rapidez y seguridad en la recogida, distribución y entrega de los envíos, y por todas o algunas de las siguientes prestaciones suplementarias:

- Garantía de entrega en una fecha determinada.
- Recogida en el punto de origen.
- Entrega en mano al destinatario.
- Posibilidad inmediata de cambiar de destino o destinatario.
- Confirmación al remitente de la recepción de su envío.
- Supervisión, seguimiento y localización de los envíos.
- Trato personalizado a los clientes.
- Prestación de un servicio bajo demanda del usuario.

Son servicios especiales aquellos que contemplan prestaciones de naturaleza específica, distintas de las anteriores, como pueden ser los servicios de contra reembolso, o los sujetos a derechos complementarios.

2.- La Red Postal

Se entiende por red postal el conjunto de la organización y de los medios de todo orden que, empleados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal, permiten, en particular:

- La **recogida** de los envíos postales en los puntos de acceso de todo el territorio nacional.
- La **admisión** por el operador postal de los envíos postales que le son confiados por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable.
- La **clasificación** de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución.



- El **transporte** de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
- La **distribución** realizada en los locales de destino del operador postal correspondiente a donde han sido transportado los envíos postales de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- La **entrega** en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente³.

3.- Garantías concedidas a Correos

La Ley Postal concede a Correos una serie de garantías para asegurar la prestación del servicio postal universal y su buen funcionamiento:

- El derecho a la utilización exclusiva de la denominación «Correos», del término «España», del emblema consistente en una cornamusa en la que figure además la corona de España, o de cualquier otro signo que identifique al operador designado o al carácter de los servicios que preste dentro de tal ámbito.
- La ocupación del dominio público, para el establecimiento de la red postal, mediante la instalación de buzones destinados a depositar los envíos postales, previa autorización del órgano competente de la Administración titular de aquel. Los titulares del dominio público no podrán, a estos efectos, dar un trato discriminatorio al operador citado, respecto del otorgado a otros operadores.
- La condición de beneficiario en el procedimiento de expropiación forzosa por causa de utilidad pública, que se sujetará al trámite especial de urgencia regulado en el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, para la realización de las obras e instalaciones necesarias para la organización de la prestación del servicio postal universal.
- La cesión de espacios por las entidades que gestionan la red de ferrocarriles, puertos y aeropuertos destinados a las actividades y prestaciones del servicio postal universal.
- La distribución de los sellos de Correos u otros medios de franqueo, pudiendo realizarse la venta al por menor a través de la red postal o a través de terceros.

³ Distribución y entrega son dos operaciones diferentes, pero conviene tener en cuenta que, a veces, los manuales de Correos identifican con la palabra distribución las dos operaciones: la de distribución y la de entrega.



4.- Objetos prohibidos como envíos postales

Son aquellos cuya circulación no se permite por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del Servicio Postal Universal.

- Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal de la entidad que tenga el derecho exclusivo de distribución.
- El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización sanitaria oficial.
- Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, con las excepciones que se indican en la nota a pie de página⁴.

⁴ El Presidente de Correos dictó una instrucción el 1 de junio de 2012 por la que permite la circulación de determinadas armas como envíos postales.

Las armas reglamentadas permitidas para circular por Correos mediante la presente instrucción son las incluidas en las categorías 4^a, 5^a y los apartados 5 y 6 de la 7^a categoría de las definidas en el Reglamento de Armas, para las que no resulta necesaria guía de circulación, y que se detallan a continuación:

- Carabinas y pistolas, de tiro semiautomático y de repetición; y revólveres de doble acción, accionadas por aire u otro gas no asimiladas a escopetas.
- Carabinas y pistolas, de ánima lisa o rayada, y de un solo tiro, y revólveres de acción simple, accionadas por aire u otro gas comprimido no asimiladas a escopetas.
- Las armas blancas y en general las de hoja cortante o punzante no prohibidas.
- Los cuchillos o machetes usados por unidades militares o que sean imitación de los mismos.
- Los arcos, las armas para lanzar líneas de pesca y los fusiles de pesca submarina que sirvan para disparar flechas o arpones, eficaces para la pesca y para otros fines deportivos.
- Los revólveres o pistolas defonadoras y las pistolas lanzabengalas.

Las armas reglamentarias no detalladas en el punto anterior, es decir, las armas de fuego de todo tipo, así como las armas accionadas por aire u otro gas comprimido cuando la energía cinética del proyectil en boca exceda de 24,2 julios, no podrán circular por Correos. De la misma forma, tampoco podrán hacerlo las materias explosivas, inflamables, otras peligrosas y en general todas las prohibidas por el artículo 16 del R.D. 1829/1999.

Los envíos que contengan armas cuya circulación por Correos esté permitida mediante la presente instrucción podrán ser remitidas exclusivamente por empresas fabricantes, distribuidoras o comercializadoras de las mismas, previa formalización del correspondiente contrato con Correos, pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos sean permitidos.

En el contrato citado en el punto anterior, el remitente deberá comprometerse, bajo su responsabilidad, a que el contenido de los envíos que deposite con arreglo al mismo es conforme con lo indicado en la presente instrucción, asumiendo expresamente que garantiza



- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radioactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
- Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
- Los objetos cuya naturaleza o embalaje pueda constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
- Los objetos cuya circulación esté prohibida en España.
- Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.
- Las baterías y pilas de litio, vayan o no contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales.
- En la admisión de los envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales publicadas por la Unidad Internacional.

Cuando un ciudadano pretenda que se le admitan para su curso postal artículos sometidos a régimen de reserva o estupefacientes, deberá presentar una autorización por duplicado en la oficina de admisión, quedando un ejemplar en dicha oficina y el otro acompañará al envío para su archivo en la de destino.

Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina de admisión contiene algún objeto cuya circulación por la red postal está prohibida, se invitará al remitente a que lo abra y, si éste no lo hiciese, se denegará su admisión.

Los envíos postales sólo podrán ser detenidos o interceptados y, en su caso, abiertos por resolución motivada de la autoridad judicial conforme a la ley.

El personal de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia que desempeñe funciones de inspección postal sólo podrá intervenir los envíos postales, en los términos que se definan reglamentariamente, cuando existan

un adecuado acondicionamiento de los mismos, a fin de que no constituyan un peligro para los empleados de esta Sociedad Estatal, ni causen deterioro a otros envíos. A tal fin se deberá consignar de forma visible en el embalaje de los envíos el contenido de los mismos.

Los productos a través de los que se cursen las armas permitidas deberán incorporar trazabilidad y entrega bajo firma al destinatario.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



sospechas fundadas de que contienen un objeto prohibido o que no se ajusten al contenido declarado en su sobre o cubierta, siempre que sea preceptiva su previa declaración.

El alcance de esta intervención quedará limitado al reconocimiento externo, visual o mediante máquinas, tanto de los envíos como de la documentación que los acompañe, y no afectará en ningún caso al secreto e inviolabilidad de los envíos postales. Se garantizará la destrucción inmediata de las imágenes tomadas.

Se excepcionan de lo dispuesto en el párrafo anterior los envíos que no contengan documentos de carácter actual y personal, cuyo contenido permita singularizar, de una forma directa o indirecta, a los destinatarios de los mismos.

Lo señalado hasta ahora se aplicará sin perjuicio del ejercicio de las facultades de control reconocidas legalmente a determinados funcionarios en el marco del ejercicio de sus funciones de inspección, como las sanitarias, aduaneras, de prevención de blanqueo de dinero o de seguridad o cualesquiera otras establecidas en la normativa sectorial, con el fin de detectar la presencia de productos prohibidos.

5.- Derechos de los usuarios de los servicios postales

Tiene la consideración de usuarios postales las personas físicas o jurídicas o entes sin personalidad que se beneficien de la prestación de un servicio postal como remitentes o destinatarios.

Se entiende por **remitente** la persona física o jurídica o entidad sin personalidad de quien procede el envío postal. A los efectos de determinar el origen de un envío postal se considera que éste se encuentra en la dirección postal que figure como remite, en el envío o en su envoltorio. Si no consta la dirección del remitente, se entenderá por origen del envío el lugar de residencia del remitente, en el caso de las personas físicas y su domicilio social, en el caso de las personas jurídicas.

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 son personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de su domicilio (tipo y denominación de la vía pública, número de la finca, datos de la vivienda o local, número de casillero domiciliario postal, código postal y localidad) o los datos necesarios para la entrega de los envíos en oficina (envíos dirigidos a Lista o a apartados).

Los operadores postales garantizarán a los usuarios el respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, el respeto al honor y a la intimidad personal y familiar de los usuarios, la obligación de protección de datos y el cumplimiento de la normativa en materia de transporte de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.



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 éstos, sus representantes legales 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.

Los operadores postales deberán cumplir con el deber de fidelidad en la custodia y gestión de los envíos postales. Se considera **violación de los envíos postales** la detención contraria a derecho, el intencionado curso anormal, la apertura ilegal, la sustracción, la destrucción, la retención indebida y la ocultación de los citados envíos postales.

Los usuarios de los servicios postales tienen una serie de **derechos**:

- **Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad**, prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.
- **Derecho de información sobre los servicios postales**. Todos los operadores postales, incluido el operador designado para prestar el servicio postal universal, deberán informar a los usuarios, de manera completa, veraz y puntual, de los servicios postales que presten, y pondrán a su disposición toda la información relativa a las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas, así como las normas técnicas que resulten aplicables. Asimismo informarán de los procedimientos y medios de reclamación que tengan establecidos, y de los recursos que procedan.
- **Derecho de reclamación**. Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.

Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, los operadores postales establecerán procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad. En todo caso, las reclamaciones deberán ser resueltas conforme a derecho y notificadas a los interesados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su presentación, de la que el prestador del servicio deberá dar siempre recibo al interesado.

En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar a que se refiere este artículo.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



Asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia conocerá de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidas a las Juntas Arbitrales de Consumo. La reclamación podrá efectuarse en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder y deberá resolverse en el plazo máximo de tres meses desde su presentación.

A tal efecto, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia pondrá a disposición de los usuarios los formularios adecuados. El procedimiento a seguir para su tramitación estará basado en los principios de celeridad y gratuidad, sin perjuicio de que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia pueda repercutir sobre el reclamante los gastos ocasionados en el procedimiento cuando se aprecie mala fe o temeridad en la presentación de la reclamación. Contra la resolución que se dicte podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

- **Derecho de denuncia.** El incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales en materias de derecho de información y derecho a reclamación podrá ser denunciado por los usuarios interesados ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- **Derecho a percibir indemnización.** Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad determinada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.
- **Derecho a la propiedad de los envíos postales.** Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.
- **Derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas.** Los usuarios tendrán derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas, en los términos y a los efectos previstos en el artículo 38.4.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, únicamente a través de las oficinas del operador designado para la prestación del servicio postal universal, que deberá recibirlos y dirigirlos al destinatario con carácter preferente y acreditar, a solicitud del interesado, tanto su presentación en las citadas oficinas como su entrega en destino, con expresa mención de la fecha y hora en que se produzcan ambos eventos. Esta presentación surtirá los mismos efectos que en el registro del órgano administrativo al que se dirijan.

Los usuarios también tendrán derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas a través de operadores postales distintos al operador designado para prestar el servicio postal universal en los términos que establece el artículo 38.4.e) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- **Derecho a la identificación del operador.** Los usuarios tendrán derecho a que, en la cubierta del envío, se identifique el operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.
- **Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados.** El operador designado para prestar el servicio postal universal deberá facilitar al remitente de cualquier envío certificado, a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, resguardo acreditativo de su admisión, donde conste la fecha y hora de su presentación, y asimismo de su recepción por el destinatario de su envío.

El resto de los operadores, cuando de forma voluntaria ofrezcan servicios certificados a los usuarios deberán hacerlo en las condiciones establecidas en el párrafo anterior.

- **Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales.** El destinatario podrá solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda, o podrá rehusarlos antes de abrirlos, de lo que el operador dejará constancia por escrito e informará al remitente, que podrá reclamar la devolución del envío o disponer su abandono en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Los derechos de reexpedición y de rehúse contemplados en este artículo no serán atendidos en los supuestos de imposibilidad material.

En todo caso, el operador tendrá derecho a reclamar del remitente el pago de los gastos ocasionados.

- **Derecho a la protección de los envíos no entregados.** Reglamentariamente se establecerán las reglas a seguir para los casos en que los envíos, por cualquier causa, no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente. Tales reglas, incluirán las relativas al procedimiento de averiguación del domicilio, procedencia y destino,