

TEMA 13+1. CORREOS: MARCO LEGAL

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 y télex no se regulan en la normativa postal, sino en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General 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 esta Ley los servicios realizados en régimen de autoprestación, así como los servicios relativos a los envíos sin dirección postal del destinatario.

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.

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

¹ Envío de correspondencia es la comunicación materializada en forma escrita sobre un soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportara y entregara 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.

13+1.1 Clasificación de los servicios postales

Los servicios postales permiten diversas clasificaciones, en función del criterio que se aplique para llevarlas a cabo: las exigencias de la prestación o las garantías que se otorgan al envío.

13+1.1.1 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 define el Servicio Postal Universal 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	NO INCLUIDOS EN SERVICIO POSTAL UNIVERSAL
· Carta hasta 2 kg.	Envíos publicitarios, libros periódicos, envíos urgentes, envíos de paquetería distintos al paquete azul y al paquete internacional económico, etc.
· Paquete a domicilio (azul e internacional económico).	
· Derechos de certificado y valor declarado de las cartas y paquetes anteriores.	

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 internacional o transfronterizo²) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.

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

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

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común.

13+1.1.2 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.

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

13+1.2 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 (Correos), 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 transportados los envíos postales de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario de los mismos.
- La **entrega** en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente³.

13+1.3 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 sujetara 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.

13+1.4 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 este 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, 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 estos, 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 informaran 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.

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 (que realiza las funciones de la antigua Comisión Nacional del Sector Postal) 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 predeterminada 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 16.4.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.

• **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 corresponde, o podrá rehusarlos antes de abrirlos, de lo que el operador dejara constancia por escrito e informara 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, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.

• **Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.** Se garantizara, en los términos que reglamentariamente se establezca en la normativa de desarrollo de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que los derechos de información y de presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales, sean plenamente accesibles a dichas personas, lo que incluye, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio, de aquellas que limiten el ejercicio del derecho por las personas con discapacidad auditiva o visual o de cualesquiera otras que los impidan o restrinjan, así como la accesibilidad universal de las paginas o sitios de Internet.

13+1.5 Los precios de los servicios postales

La Ley Postal señala que los precios aplicados a los envíos incluidos en el Servicio Postal Universal deben ser asequibles, transparentes y no discriminatorios, además de tener en cuenta los costes. El operador designado deberá comunicar a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tanto el establecimiento de nuevos precios como la modificación de los precios ya vigentes de los servicios prestados con obligaciones de servicio público con, al menos, tres meses de antelación a la fecha prevista para su aplicación. La comunicación ira acompañada de una memoria justificativa del cumplimiento de los principios indicados.

Estarán exentos del pago del precio los siguientes servicios prestados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal: los envíos de cecogramas y los envíos a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que hayan sido ratificados por España.

El Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., acordó aprobar los precios de los productos y servicios postales, de telecomunicación, de paquetería y resto de servicios prestados por Correos para 2018 y fueron publicados el 29-12-2017.

Para los servicios sometidos a obligaciones de servicio público dentro del servicio postal universal, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a propuesta del Ministerio de Fomento y previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, podrá establecer precios máximos y mínimos. Igualmente, para el citado ámbito, podrá determinarse la aplicación de precios uniformes en todo el territorio nacional.

Cuando se apliquen tarifas especiales a empresas remitentes de envíos masivos o a los preparadores de los envíos de varios clientes, Correos deberá respetar los principios de transparencia y no discriminación por lo que se refiere a las tarifas, teniendo en cuenta los costes evitados (si los envíos vienen clasificados, si se depositan en la cartería de destino, etc.). Tales tarifas se propondrán también a cualquier cliente que utilice los mismos servicios en condiciones similares.

13+1.6 La estructura de la S.E. Correos y Telégrafos, S.A.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una de las primeras empresas del país por capilaridad y cobertura territorial. Diariamente recorre 671.029 kilómetros, con una flota de 13.398 vehículos. Pone a disposición de los clientes 8.946 puntos de acceso a sus servicios (2.383 oficinas postales y 6.563 servicios rurales). Tiene 18 centros de tratamiento postal y de paquetería y cuenta con 1.815 unidades de reparto ordinario y 100 dedicadas al reparto urgente (unidades de servicios especiales).

En 2015, Correos admitió 2.936 millones de envíos. Frente al descenso de los volúmenes de correspondencia que se está produciendo en los últimos años, los envíos de paquetería gestionados durante el ejercicio aumentaron un 20%, por el desarrollo del comercio electrónico, un sector para el que la compañía se ha convertido en un referente.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una Sociedad Anónima de capital cien por cien público, cuya representación y gestión corresponde a tres órganos superiores de dirección: El Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Presidente. La titularidad del Grupo Correos corresponde a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). La sede central de Correos está situada en Vía Dublín, 7, 28070 Madrid.

El Presidente, primer nivel directivo de Correos, asistido por las Unidades de Apoyo, coordina las Divisiones y supervisa y desarrolla la estrategia empresarial, manteniendo la identidad corporativa. Junto al Presidente, forman el Comité de Dirección: el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director de Relaciones Institucionales y Coordinación, el Director de Auditoría e Inspección, el Director de Comunicación, el Director Comercial y de Marketing, el Director de Recursos Humanos, el Director de Planificación y Finanzas, el Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio, el Director de Operaciones y el Director de Tecnología y Sistemas.

Dirección de Planificación y Finanzas, que dispone de las siguientes Subdirecciones y unidades:

- Subdirección de Compras.
- Subdirección de Gestión Financiera.
- Subdirección de Gestión Económica.
- Subdirección de Inmuebles.
- Unidad de Contabilidad Analítica y Modelo de Costes.

Dirección de Recursos Humanos, que cuenta con dos:

- Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo.
- Subdirección de Promoción de la Salud.
- Subdirección de Relaciones Laborales.
- Unidad de Formación.

Dirección de Tecnología y Sistemas, que tiene:

- Subdirección de Explotación.
- Subdirección de Sistemas de Negocio.
- Subdirección de Sistemas de Gestión y Tecnología de la Información.

Dirección Comercial y de Marketing, que dispone de las siguientes Subdirecciones:

- Subdirección de Marketing y Marketing Directo.
- Subdirección de Imagen, Marca y Filatelia.
- Subdirección de Productos y Canal Digital.

Dirección de Operaciones, que tiene:

- Dirección Adjunta para Oficinas y Servicios Financieros.
- Subdirección de Control de Gestión.
- Subdirección de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios de Red.
- Subdirección de Red Logística.
- Subdirección de Red de Distribución.
- Subdirección de Oficinas Retail.
- Unidad de Procesos y Proyectos.
- Área de Envío de Dinero.
- Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Área de Operaciones Internacionales.

Relaciones Institucionales y Coordinación, que cuenta con una Subdirección:

- Subdirección de Comunicación.

Secretaría General y del Consejo, que tiene dos Subdirecciones:

- Subdirección de Desarrollo Corporativo y Relaciones Internacionales.
- Subdirección de Responsabilidad Social Corporativa.

Por debajo del Secretario General se encuentra en la línea jerárquica el Vicesecretario, de quien dependen dos Subdirecciones:

- Subdirección de Asuntos Jurídico-Contenciosos.
- Subdirección de Asuntos Jurídico-Consultivos.

Auditoría e Inspección, que es la Única dirección corporativa que no tiene Subdirecciones. La Dirección de Operaciones se configura a nivel territorial en 7 zonas territoriales y en jefaturas provinciales⁴. Su estructura central está dirigida por el Subdirector de la Red de Distribución. Su estructura territorial se organiza en direcciones de Zona y jefaturas provinciales.

Al frente de cada Zona hay un director de Zona. Las 7 direcciones de Zona se organizan en tres unidades de negocio: Red de Logística, Red de Oficinas y Comercial; y seis unidades de apoyo: Recursos Humanos, Tecnología, Finanzas, Servicios Generales (Mantenimiento, Seguridad y Coordinación de inmuebles), Comunicación e Innovación y Calidad.



Las siete zonas y las provincias que las integran son:

Zona I: A Coruña, Asturias, Ávila, Burgos, León, Lugo, Ourense, Palencia, Pontevedra, Salamanca, Segovia, Valladolid y Zamora.

Zona II: Álava, Cantabria, Guipúzcoa, Huesca, La Rioja, Navarra, Soria, Teruel, Vizcaya y Zaragoza.

Zona III: Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona.

Zona IV: Albacete, Badajoz, Cáceres, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Madrid y Toledo.

Zona V: Alicante, Castellón, Islas Baleares, Murcia y Valencia.

Zona VI: Almería, Cádiz, Ceuta, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Melilla y Sevilla.

Zona VII: Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.

Al frente de cada provincia hay un jefe provincial, que depende del director de Zona. En las provincias que sean sede de una Dirección de Zona, las funciones del jefe provincial las asumirá el director de Zona.

⁴ La estructura organizativa de Correos está en proceso de cambio. Muchas jefaturas provinciales han desaparecido, siendo asumidas sus funciones en parte por la dirección de Zona y en parte por las jefaturas de Sector, ya que se han creado Sectores que abarcan diversas Unidades de distintas provincias, dentro de una misma Zona.

La Subdirección de la Red de Distribución

Se encarga de la recogida, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega a domicilio de los envíos postales. Es la que ocupa a la mayor parte del personal y administra la mayor parte de los centros de trabajo. Pertencen a ella los centros de clasificación, las unidades de reparto, las Unidades de Admisión Masiva, las oficinas auxiliares y los enlaces rurales.

La Dirección Adjunta de Red de Oficinas y Servicios Financieros

Las oficinas de Correos se encargan de la admisión postal, de la venta de productos y de la entrega en oficina, pero son también centros de servicios que comercializan diversos productos.

Su estructura central está dirigida por el Director Adjunto de Red de Oficinas. A nivel territorial, las oficinas se integran bajo la dirección de los directores de Zona, jefes provinciales, jefes de sector y directores de oficina.

Los Sectores están constituidos por el conjunto de oficinas con características comerciales afines, ubicadas en una determinada Área geográfica, bajo un único nivel de supervisión. Al frente de cada Sector se sitúa un Jefe de Sector y, por debajo de él se sitúan los directores de Oficina, que se encargan de dirigir y gestionar cada una de las oficinas de la Red.

Las oficinas se clasifican en función de su población (habitantes atendidos por cada oficina), del negocio (su volumen de ingresos y el origen de los mismos: particulares o empresas) y del entorno (parques tecnológicos o industriales, universidades, centros comerciales, edificios administrativos o zonas turísticas) en:

- 1. Oficina Avante:** grandes oficinas urbanas o en parques empresariales, con importante presencia de pymes y un elevado nivel de ingresos y potencial de diversificación.
- 2. Oficina de Negocio:** urbana de tamaño medio cuyos ingresos proceden fundamentalmente de clientes con contrato y pymes.
- 3. Oficina de Conveniencia:** principalmente ubicadas en centros comerciales, nudos de comunicación, universidades o lugares de gran tránsito de personas, pero que no sean turísticas.
- 4. Oficina de Relevancia Turística:** ubicadas en poblaciones de atracción turística y cultural, con una estacionalidad en cuanto al tráfico, diferente del estándar.
- 5. Oficina de Servicio:** en pequeñas poblaciones, orientadas a particulares y con un gran componente de servicio público.
- 6. Oficina Exclusiva:** en instituciones públicas o privadas.
- 7. Oficina de Proximidad:** en entornos rurales, con horarios reducidos y adaptados al cliente, pero que necesitan en algún caso ser dotadas de comunicaciones informáticas para prestar todos los servicios.

13+1.7 Las otras empresas del Grupo Correos

Las otras tres empresas que junto a Correos forman el Grupo Correos son: Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Correos Express es la empresa de transporte de documentación y paquetería urgente (la División Exprés de Correos). Se dedica a la comercialización de un abanico de servicios de paquetería empresarial y valijas, con soluciones de entrega en distintas franjas horarias y de transporte a cualquier ciudad española y a las principales del mundo. Su objetivo es ampliar y mejorar su oferta desde un enfoque multiespecialista para seguir impulsando el crecimiento de Correos y su presencia en este mercado.

Nexea es la empresa de servicios integrales a empresas generadoras de comunicaciones masivas a través de productos adaptados a las nuevas tecnologías. Su oferta de servicios va más allá de la impresión y el manipulado de envíos, abarcando la gestión global de las comunicaciones de los clientes, desde el asesoramiento y diseño hasta la entrega de los envíos a los destinatarios. Trabaja para conseguir el liderazgo del sector.

Correos Telecom es la empresa encargada de servicios tecnológicos, fundamentalmente, de los servicios de gestión de las redes de telecomunicaciones de voz, datos y télex de Correos y de comercializar las infraestructuras de telecomunicaciones. También realiza labores de asesoramiento y apoyo técnico a la Dirección de Tecnología y Sistemas y colabora en los nuevos proyectos de e-business de Correos.

13+1.8 Organismos de la administración española con competencias postales

Según el artículo 50 de la Ley Postal tendrán la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación Postal:

- a) El Gobierno, en el ejercicio de la potestad reglamentaria.
- b) Los órganos superiores y directivos del Ministerio de Fomento, conforme a las atribuciones que les confiere la normativa vigente.
- c) La Comisión Nacional del Sector Postal, de acuerdo con su ley de creación (sustituida posteriormente por la CNMC).

Corresponde al Gobierno la potestad reglamentaria originaria en materia postal, al Ministerio de Fomento la ordenación normativa y ejecución de la política postal y a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la supervisión y regulación del mercado postal, todo ello de acuerdo con su normativa específica y sin perjuicio de las competencias que correspondan a la Comisión de la Unión Europea de acuerdo con la normativa comunitaria.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisa y controla el correcto funcionamiento de diversos mercados, entre ellos el mercado postal. En particular, ejercerá las siguientes funciones en materia postal:

1. Velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente.
2. Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.
3. Gestionar el Fondo de financiación del servicio postal universal y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.
4. Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
5. Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
6. Gestionar y controlar la utilización del censo promocional conforme a lo definido en la normativa sobre Protección de Datos, conforme a lo que se determine reglamentariamente.
7. Dictar circulares para las entidades que operen en el sector postal, que serán vinculantes una vez publicadas en el Boletín Oficial del Estado.
8. Emitir el informe previsto en la Disposición adicional segunda de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal.
9. Realizar cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas por Ley o por Real Decreto.

El Consejo Superior Postal es el máximo órgano de participación de las Administraciones Públicas, los usuarios, los prestadores de servicios postales, los sindicatos, que tengan la consideración de más representativos tanto a nivel estatal como autonómico, y las asociaciones filatélicas en materia postal. El Consejo será presidido por el Subsecretario de Fomento o la persona en quien delegue y tendrá atribuidas las funciones consultivas del Gobierno en materia postal que determine su norma de desarrollo.

La Comisión Filatélica del Estado es el Órgano consultivo de los Ministerios de Hacienda y de Fomento, con funciones de consulta, asesoramiento y propuesta en materia de emisión de sellos y demás signos de franqueo.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos Sociedad Anónima es el operador postal designado por el Estado para prestar el servicio postal universal durante 15 años.

13+1.9 Organizaciones internacionales de las que forma parte Correos

Correos es miembro de las siguientes organizaciones postales internacionales:

UPU (Unión Postal Universal): Es la organización postal mundial de la que forman parte todos los operadores postales públicos de los Países reconocidos por la ONU.

UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal): Es la organización postal internacional formada por los operadores postales públicos de América, España y Portugal.

Grupo IPC (Internacional Post Corporation): Es un grupo formado por los operadores postales de 24 países: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chipre, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Nueva Zelanda, Portugal, Suecia y Suiza.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de correspondencia internacional (cartas y tarjetas postales) que tengan por origen y destino dos de los países incluidos en la lista anterior.

Grupo EPG (European Parcel Group): Es un grupo formado por los principales operadores postales públicos europeos.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de paquetería internacional que tengan por origen y destino dos de los países incluidos en el grupo. Correos entrega en España los paquetes EPG que vienen desde los países miembros con las garantías de los acuerdos del grupo.

Correos se compromete también con este grupo a intercambiar por medios telemáticos información sobre los resultados de la entrega de los envíos con los otros miembros del grupo y a contestar las reclamaciones de los clientes en el plazo de 48 horas.

Grupo KAHALA (Kahala Post Group o KPG): Es un grupo formado por los operadores postales públicos de países de cuatro continentes (América, Asia, Europa y Oceanía): Australia, Corea, China, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Hong Kong, Japón, Singapur, Canadá y Tailandia.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de EMS (Postal Exprés Internacional) y en la paquetería postal internacional (Air Parcel).

Como particularidad, en el momento de admisión de estos envíos se indica al cliente el día en que se entregaran.

En el grupo Kahala, la calidad para EMS debe ser desde admisión a entrega (end to end) de 95% en su entrega: D+3 IntraAsia, y D+5 Intercontinental (para cualquier CP origen/destino).

También es pertinente añadir que en los envíos del grupo Kahala la calidad se mide en tres etapas o "legs":

. Desde el momento de la admisión hasta la salida de la oficina de cambio.

- Durante el transporte internacional.
- Desde la llegada a la oficina de cambio del país de destino hasta la entrega al destinatario.

Finalmente, cabe señalar que Correos mantiene también acuerdos comerciales con los principales actores internacionales de eCommerce global: Amazon y Alibaba.

Alibaba conecta a mayoristas y pymes chinos con el mundo a través de su plataforma AliExpress. España es su segundo mercado mundial. Los compradores españoles pueden escoger entre recibir sus envíos a través de Correos Economy (envío ordinario que se presta a través del producto "Distribución Internacional", creado para clientes extranjeros que quieren mandar bienes de eCommerce de bajo valor con destino a España y terceros países) o paq estándar. Estos envíos siguen rutas directas entre las ciudades de origen en China y España, lo que permite acortar los tiempos de entrega y, además, se ofrece información sobre los envíos desde su origen, gracias a la integración de los sistemas de Correos con los de Cainiao, la empresa logística de la que el Grupo Alibaba es principal accionista.

La evolución experimentada en los últimos años en el sector postal, fuertemente condicionada por los nuevos hábitos de comunicación y consumo de bienes y servicios; así como las exigencias normativas, han implicado que Correos haya tenido que adaptarse y buena prueba de ello son los cambios producidos en las herramientas más importantes que se utilizan en todos los procesos de gestión y operativos en los centros de trabajo:

IRIS inició un proceso de cambio en el año 2.006 que duró casi dos años en los que se hicieron los ajustes necesarios tras las sucesivas pruebas piloto. Este fue uno de los proyectos prioritarios dentro del plan integral que se puso en marcha hace más de una década.

En mayo de 2.018, coincidiendo con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo sobre Protección de Datos (RGPD), se suprimió el uso de los formularios M 11A y M 11i para la admisión de envíos en el ámbito urbano. Potenciando así el uso de la digitalización en la red de oficinas, lo que se añade a una campaña divulgativa entre usuarios sobre la utilización del formulario on-line.

SGIE también ha experimentado un proceso de cambio, aglutinando las funciones sobre la gestión y el control de los envíos que antes estaban diversificadas en varios programas que se utilizaban en función del área de trabajo en la que se estuviera tratando cada envío. SGIE está evolucionando constantemente para recoger los cambios que se producen en los productos y servicios; así como en los procesos de tratamiento.

En las unidades de distribución, tanto de reparto ordinario (URO), como de servicios especiales (USE), todo el personal trabaja con un terminal (PDA) que recoge todos los datos de la entrega de envíos registrados y así todos los datos necesarios, pasan a estar disponibles en los sistemas informáticos de Correos.