

## TEMA 1. LÍNEA BÁSICA

La línea básica comprende los productos tradicionales del correo público, aquellos productos que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita entre ciudadanos y empresas.

Los productos de esta línea se caracterizan porque tienen un tratamiento postal prioritario y porque sus plazos de entrega son cortos y regulares.

Son productos de esta línea en el ámbito nacional e internacional, sin aplicación de IVA en las tarifas:

- Carta ordinaria
- Tarjeta postal
- Carta certificada
- Tarjeta postal certificada

Son productos de esta línea exclusivamente en el ámbito nacional, con aplicación de IVA en las tarifas:

- Sobres y cajas prefranqueadas
- Notificación



CCGT  
CORREOS

## **1.1. La carta**

Carta es todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal. Siempre tendrán la consideración de cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocio, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

La carta se entrega en el domicilio del destinatario y Correos garantiza la confidencialidad y fiabilidad de este servicio. Es un envío que forma parte del Servicio Postal Universal que Correos ha de prestar de forma permanente.



### **Ficha de producto**

#### **Ámbito**

- Nacional: incluye España y Andorra.
- Internacional:
  - Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia.
  - Zona 2.- Resto de países.

#### **Plazo de entrega**

- Nacional: El 93 % de los envíos deben entregarse en 3 días hábiles en todo el territorio nacional.

Local: 1 día hábil.

Provincial: 2 días hábiles.

Nacional: 3 días hábiles.

- Europa: de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio puede variar según origen y destino).
- Resto de destinos, según país.

#### **Peso y dimensiones**

- La carta admite un peso que no podrá ser superior a los 2 kg.
- Medidas máximas en forma de sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

- Medidas máximas en forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: largo + dos 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 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

### **Normalización de la correspondencia**

La normalización presenta numerosas ventajas tanto para Correos como para el cliente. Los envíos normalizados permiten ser manipulados automáticamente, lo cual redundará en un menor coste para Correos. Este coste tiene un reflejo en la tarifa aplicada a los envíos del cliente, que se verá reducida por este hecho. Para que la correspondencia sea considerada normalizada, debe reunir una serie de requisitos. Los envíos que sean susceptibles de automatización, es decir, de manipulación mecanizada, de acuerdo con las ins-trucciones del documento “Características de la Correspondencia Susceptible de Tratamiento Automático” de División de Correos, deberán tener:

- Formato rectangular: en sobre o en forma de tarjeta.
- Color del sobre: blanco o colores claros (excepto azul).
- Formato de letra: altura de los caracteres entre 2 y 8 mm —evitar superposición o contacto entre caracteres—, fuente de tipos comerciales en uso, evitando fuentes artísticas, cursiva, subrayados y espesores muy finos o muy gruesos, impresión en negro o color oscuro, evitando tintas fluorescentes.
- Dimensiones: Formato sobre o tarjeta: comprendidas entre las mínimas de 14 x 9 cm y las máximas de 23,5 x 12 cm. Espesor máximo: 5 mm.
- Peso máximo unitario: 20 g.

## Acondicionamiento

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. El embalaje no podrá contener mensajes publicitarios y, cuando se utilice un sobre, este no podrá ser de plástico transparente ni de color azul claro.

Las cartas nacionales ordinarias admitidas en la península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla y Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN-22.

El formulario CN 22 de Correos España es un documento de declaración de aduana. Incluye una cabecera con el logo de Correos y el título 'DECLARACIÓN DE ADUANA / DÉCLARATION EN DOUANE CN 22'. A continuación, hay una sección con casillas de verificación para clasificar el envío: Regalo, Documentos, Venta de mercancías, Muestra comercial, Mercancía devuelta y Otro. Una línea de texto indica 'Puede ser abierto de oficio / Peut être ouvert d'office'. El cuerpo del formulario es una tabla con cuatro columnas: 'Cantidad y descripción detallada del contenido (1)', 'Peso - (2) Poids - kg', 'Valor (3) Valeur' y 'Nº tarifario de SA\*(4) / Origen\*(5) N° tarifaire du SH\* / Origine\*'. En la parte inferior, hay campos para 'PESO TOTAL / POIDS TOTALE (kg) (6)' y 'VALOR TOTAL (+ moneda) / VALEUR TOTALE (+ monnaie)'. Una sección de texto certifica que la información es exacta y que el envío no contiene objetos peligrosos o prohibidos. El formulario termina con un campo para 'Fecha y firma del expedidor (8) Date et signature de l'expéditeur' y una referencia '(SAP 403 655) mcpas 17'.

## Opciones

Con contrato y sin contrato.

## Servicios Adicionales

Ámbito nacional:

- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Gestión de información de devoluciones. Este servicio gestiona para clientes de remesas masivas la devolución de sus envíos ordinarios, facilitándoles información telemática sobre las causas de estas devoluciones, e incluye las siguientes prestaciones: la clasificación por causas de devolución de los envíos, la recogida y elaboración de la información sobre dichas causas y la entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente.

Ámbito internacional:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- Petición de reexpedición por el remitente.
- Petición del remitente de devolución o modificación de dirección.

## Tarifas y bonificaciones

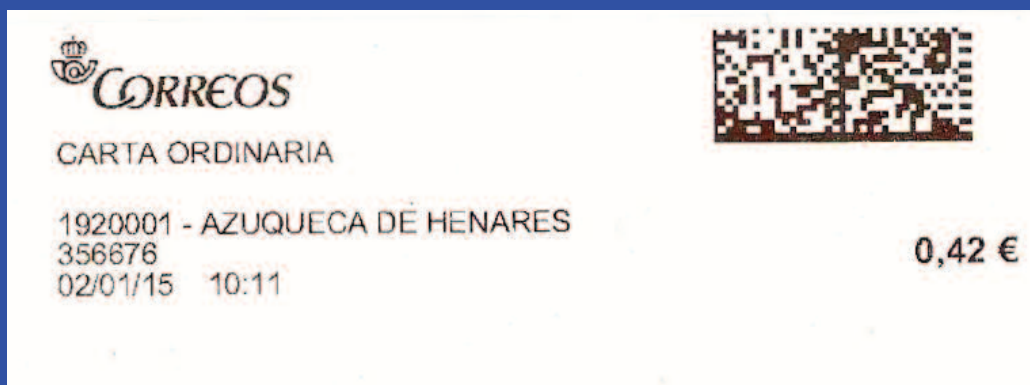
Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos. Se establecen los siguientes tramos de peso tanto en el ámbito nacional como en las dos zonas del ámbito internacional:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 g hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 2.000 g.

## Formas de pago

En el momento de su solicitud: en metálico, transferencia, tarjeta de crédito o débito y tarjeta Más Cerca: sellos, estampillas, franqueo pagado en oficina y máquina de franquear de oficina.

- Franqueo electrónico a través de Correos Online.
- Franqueo a máquina.
- Franqueo pago diferido: franqueo pagado (para clientes con contrato) y Franqueo en destino.



## Elementos diferenciadores del producto

**1.- Transporte:** ámbito nacional: red línea básica y red aérea nocturna; ámbito internacional: red prioritaria (por avión).

**2.- Criterios de selección:** fiabilidad y precio.

**3.- Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguros, etc.

**4.- Productos sustitutivos:** prefranqueados.



## **1.2. Los sobres preparados y prefranqueados ordinarios**

Cabe aclarar con carácter previo que existe una contradicción entre distintas fuentes de información de Correos al respecto, ya que productos que hasta fecha reciente se han considerado prefranqueados aparecen como prepagados en la guía de tarifas, que es la base de referencia que vamos a seguir para explicar estos productos.

**Los sobres preparados carta** incluyen el sobre y el franqueo del envío. Permiten enviar los mismos documentos y mercancías que una carta, con iguales plazos y garantías que el resto de productos de la línea básica.

Estos sobres llevan incorporado en su anverso un signo de franqueo expresado en letra, con validez temporal ilimitada (su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año).



### **Ficha del producto**

- **Ámbito:** Nacional (España y Andorra).
- **Pesos/medidas:** sobre americano 110 x 225 mm (hasta 20 g) o sobre americano con ventana 110 x 225 mm (hasta 20 g). Sobre cuadrado 120 x 176 mm (hasta 20 g), DIN A5: 190 x 250 mm (hasta 100 g).

### **Servicios adicionales**

El producto está pensado para el servicio ordinario nacional de la línea básica. Sin embargo, se puede utilizar para enviar cartas de cualquier clase o modalidad (urgentes y certificadas), siempre que se abone previamente el importe de la tarifa que falta para estos servicios.

## **1.3. La tarjeta postal**

Es una pieza rectangular, de cartulina consistente o material similar, que lleve o no el título de tarjeta postal, circula al descubierto y contiene un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término “tarjeta postal” en los envíos individuales implica automáticamente esta consideración postal, aunque el objeto correspondiente carezca de carácter actual y personal.

La tarjeta postal debe circular al descubierto y reservar la mitad derecha del anverso para consignar datos del destinatario.

Este producto comparte la mayor parte de las características de las cartas normalizadas, con las siguientes peculiaridades:

## Ámbito

- Nacional (España y Andorra).
- Internacional: Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia.

Zona 2.- Resto de países.

## Pesos/Medidas

Peso: hasta 20 g.

Dimensiones máximas: largo 23,5 cm x 12 cm de ancho.

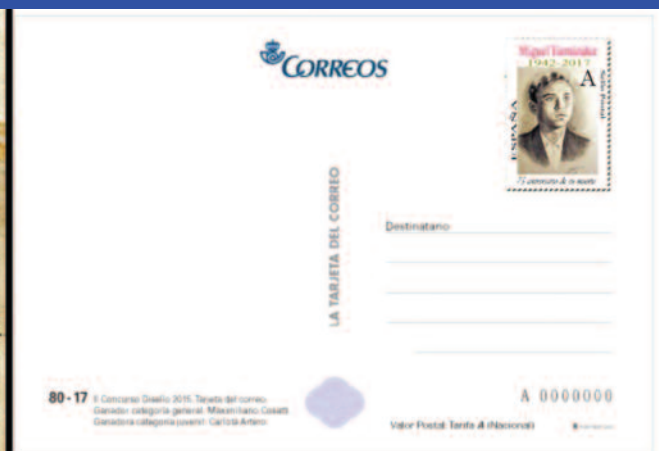
Dimensiones mínimas: largo 14 cm x 9 cm de ancho.

Espesor: 5 mm.

### 1.4. La tarjeta postal prefranqueada

Es una tarjeta postal que lleva el franqueo impreso. El signo de franqueo va expresado con letras, con validez temporal ilimitada. Existen cuatro tarifas:

- Tarifa A: Franqueo nacional normalizado.
- Tarifa A2: Franqueo nacional no normalizado (de menos de 20 g y de 20 g a 50 g).
- Tarifa B: Franqueo internacional para Europa, incluida Groenlandia (zona 1).
- Tarifa C: Franqueo internacional para el resto del mundo (zona 2).



## **1.5. La carta certificada**

Se utiliza para envíos de comunicación especialmente importantes a cualquier punto. Se caracteriza porque todo el proceso, desde su admisión, es controlado y registrado mediante la lectura del código de barras identificativo que lleva cada envío y se garantiza la entrega a domicilio bajo firma. Si no puede entregarse, se dejará un aviso de llegada (M-4) en el buzón domiciliario en el que se comunicará la oficina de depósito, su horario de atención y el plazo para recoger el envío (15 días naturales).

La pérdida o extravío de una carta certificada da derecho al remitente a percibir una cantidad en concepto de indemnización, que será fija e igual para cualquier carta certificada.

Correos da la posibilidad a los clientes de obtener información sobre el curso y la entrega de sus envíos registrados, entre los que se incluye la carta certificada, consultando de forma gratuita el localizador de envíos de la página [www.correos.es](http://www.correos.es).

### **Ámbito**

- Nacional: España y Andorra.
- Internacional: Zona 1: Europa, incluida Groenlandia.  
Zona 2: Resto de países.

### **Plazo de entrega**

- Local: 1 día hábil.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacional: 3 días hábiles. El 93 % de los envíos se deben entregar en 3 días hábiles en todo el territorio nacional.
- Europa: de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio puede variar según origen y destino).
- Resto de destinos: según país.

Promedio según origen/destino para envíos depositados antes de las 14:30 horas en oficinas con sólo turno de mañana o antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde.

### **Peso y dimensiones**

Peso: Hasta 2 kg.

Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

Medidas máximas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.

Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos 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 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.



## Acondicionamiento

El cliente puede utilizar sobres y embalajes que garanticen la integridad del contenido y permitan incluir los datos de remitente y destinatario, además de la etiqueta o código del servicio. Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de que han sido abiertos y vueltos a cerrar.



En estos envíos será necesario consignar los datos del remitente y del destinatario escritos con tinta. Únicamente en las cartas certificadas dirigidas a concurso literario podrán sustituirse los datos del remitente por un seudónimo, siempre que los datos del remitente consten en el M-11A, que es el impreso de admisión.

## Opciones

Con contrato o sin contrato.

## Servicios adicionales

En el ámbito nacional:

- Aviso de recibo: modelo M35Plus-1 o M35Plus-2E.
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE 5 Postales, custodia 5 años. Las administraciones con contrato podrán hacer uso también de la PEE 10 Postales y la PEE 15 Postales.
- e-AR para clientes con contrato.
- Valor declarado: hasta 3.000 euros.
- Reembolso: El importe máximo a cobrar por cada envío son 1.000 Euros y el mínimo 0,01 euros.
- Certificaciones.
- Gestión de DUA tanto de exportaciones como de importaciones.
- Recogida a domicilio (clientes con contrato).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección por parte del remitente.

En el ámbito internacional:

- Aviso de recibo, modelo CN07 (según país).
- Reembolso (según país).

- Valor declarado (según país).
- Gestión de DUA.
- Petición de reexpedición (según país).
- Petición de devolución o modificación de dirección (según país).
- Recogida de envíos a domicilio (clientes con contrato).
- Entrega en propia mano (según país).

También existen servicios adicionales para clientes con acuerdos especiales, dependiendo de sus necesidades. Entre otros:

- Retorno de información.
- Gestión de entrega.
- Segundo intento de entrega urgente.
- Tercera entrega ordinaria.
- Tercera entrega urgente.

**Tarifas y Bonificaciones:** En las cartas certificadas, nacionales e internacionales, los derechos de certificado se suman a la tarifa ordinaria. Los tramos de peso son los siguientes:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye 20 g sin normalizar).
- Más de 50 hasta 100 g.
- Más de 100 hasta 500 g.
- Más de 500 hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 hasta 2.000 g.

### Formas de pago

El servicio se puede pagar en ventanilla en el momento de su solicitud: en metálico, por transferencia, ingreso en cuenta, tarjeta Más Cerca o tarjeta de crédito y utilizando como sistema de franqueo: sellos, etiquetas generadas por IRIS o estimaciones de máquina de franquear de la oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), sobres prepagados y prefranqueados, caja pequeña prepagada, franqueo a máquina y franqueo electrónico mediante Correos Online. Después de solicitar el servicio (sistema de pago diferido) mediante la modalidad de franqueo pagado.

### Garantías

- Indemnización por pérdida o extravío de una carta nacional de 30 euros.
- Indemnización por pérdida o extravío de una carta internacional de una cantidad fija (30 DEG) más la devolución de la tarifa ordinaria abonada.

- Si se trata de un envío con valor declarado: indemnización por la cantidad declarada en caso de pérdida total y en caso de pérdida parcial o deterioro por la parte proporcional faltante o deteriorada.
- Si se trata de un envío con reembolso: la indemnización es igual que para la carta certificada (30 euros) si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, es igual al importe del giro.

### **1.5.1. Carta certificada Tarifa plana**

Son cartas certificadas que utilizan un sobre a un precio fijo, no hay que rellenar impreso de admisión.

Hay dos modelos de tarifa plana: Carta certificada estándar y Carta certificada premium.

#### **Carta certificada estándar:**

- Carta certificada hasta 50 g.
- Sobre de 162 x 229 mm.



#### **Carta certificada premium:**

- Carta certificada hasta 100 g.
- Sobre de 189 x 250 mm.
- Seguro de 100 euros.
- Prueba de entrega electrónica.



## **1.6. Los prepagados certificados**

No necesitan franqueo ni cumplimentar el impreso de admisión. Su valor se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Realizados en papel resistente y recubiertos en el interior con plástico.

- **Sobre acolchado pequeño certificado:** 220 x 265 mm (hasta 200 g).
- **Sobre acolchado grande certificado:** 300 x 445 mm (hasta 500 g). Papel resistente, interior con plástico de burbujas.
- **Sobre semirrígido pequeño certificado:** 170 x 245 mm (hasta 200 g).
- **Sobre semirrígido grande certificado:** 310 x 445 mm (hasta 500 g). Especial para documentos que no deban doblarse.
- **Caja preparada pequeña certificada:** fácil de montar, de cartón, con cierre de seguridad, 230 x 140 x 80 mm (hasta 1 kg de peso).

Las características son las mismas de cualquier certificado.

## **1.7. La tarjeta postal certificada**

Aunque no es un producto habitual, la tarjeta postal puede circular con carácter certificado, con los servicios adicionales de aviso de recibo y reembolso. Su pérdida o extravío dará lugar a una indemnización igual a la de una carta certificada: 30 euros en el ámbito nacional y 30 DEG más la devolución de la tarifa ordinaria en el ámbito internacional.

## **1.8. La notificación**

Es un producto especialmente diseñado para el uso exclusivo de entidades administrativas y judiciales. La notificación garantiza la entrega de comunicaciones con carácter legal, incluye dos intentos de entrega y deja constancia fehaciente de la recepción del envío. Este servicio pueden utilizarlo todas las administraciones sin que sea necesario formalizar contrato con Correos, aunque lo habitual es que sí exista ese contrato. Cumple todos los requisitos de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de 1 de octubre).

En la actualidad, las notificaciones procedentes de organismos judiciales y las notificaciones procedentes de organismos administrativos pueden diferenciarse en la forma de entrega.

Las notificaciones judiciales realizarán el segundo intento de entrega dentro de los tres días siguientes al primer intento y con una diferencia horaria de 60 minutos.

Las notificaciones administrativas se han modificado por la Ley 39/2015, vigente desde el 2 de octubre de 2016, y que en su artículo 42.2 recoge textualmente: “Cuando la notificación se practique en el domicilio del destinatario, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la entrega, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después de las 15 horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de tres horas entre ambos intentos de notificación.

## Ámbito

Nacional.

## Acondicionamiento

En el anverso del envío figurará la palabra “NOTIFICACIÓN” en caracteres muy visibles y, debajo de ella, el acto a que se refiere (citación, requerimiento, resolución...) y la indicación “expediente n°..” Además figurará el número de certificado y el nombre del órgano remitente y su dirección. Si se trata de una notificación informatizada (NT), figurará en el anverso del sobre y en el Aviso de Recibo la indicación “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA” con un código de barras alfanumérico estructura SICER. Todos los envíos van acompañados del modelo normalizado de Aviso de Recibo (salvo las que lleven e-AR o PEE).

## Peso y dimensiones

- Las notificaciones admiten un peso de hasta 2 kg.
- Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm. En forma de rollo o tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm. En forma de rollo o tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.
- Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

## Plazos de entrega

Local: 1 día hábil.

Provincial: 2 días hábiles.

Nacional: 3 días hábiles.

En caso de envíos masivos, los compromisos se fijarán con el cliente.

## Valores añadidos

- Gestión de entrega de notificaciones.
- Aviso de Recibo.
- E-AR (para clientes con contrato).
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE), según el plazo de custodia: PEE 5 Postal (5 años de custodia), PEE 10 Postal (10 años) y PEE 15 Postal (15 años).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección.
- Recogida a domicilio (clientes con contrato).
- Identificación de Notificaciones, a través de Correos Online, que permite imprimir desde el



ordenador etiquetas y sobres con el código de barras de notificación y las relaciones de los envíos para su depósito e incluso pagar su franqueo online.

Los clientes que hayan contratado Acuerdos Especiales pueden disponer de varios servicios adicionales extra:

- Nota de cortesía.
- Retorno de información.
- Servicio complementario de clasificación de documentos devueltos.
- Tercera entrega ordinaria.
- Tercera entrega urgente.
- SMS enviado al notificado.
- Digitalización de documentos: la digitalización de los AR con retorno de la información es una prueba de entrega electrónica que no requiere soporte físico. Correos, una vez realizada la entrega, digitaliza la imagen y la devuelve por vía electrónica al remitente.

## Formas de Pago

El pago se puede efectuar en el momento de la admisión: en metálico, mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito o tarjeta Más Cerca (los sistemas de franqueo pueden ser: sellos, estampillas de franqueo, etiquetas adhesivas generadas por IRIS, franqueo pagado en oficina, máquina de franquear, franqueo electrónico (Correo online) o franqueo diferido (franqueo pagado).

### 1.8.1. Los productos con tratamiento SICER

Son servicios de cartas certificadas o notificaciones con acuerdos especiales, como condiciones de entrega personalizadas, que presta Correos a organismos públicos y empresas privadas, que tienen la característica de que el cliente requiere el envío de información telemática sobre el resultado de los intentos de entrega de los envíos y, en su caso, de la devolución de los mismos. Existe también una modalidad de cartas ordinarias con tratamiento SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados).

Los clientes presentarán sus envíos en Centros de Admisión Masiva y recibirán la información sobre sus envíos a través de intercambios de ficheros telemáticos.

Los envíos con tratamiento SICER van identificados con un código de barras (code 128) de 23 caracteres:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
X	X	C	C	C	C	C	C	C	C	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	H

Los dos primeros caracteres alfanuméricos equivalen al producto; los 8 siguientes caracteres numéricos equivalen al código del cliente; los 12 siguientes caracteres numéricos identifican el envío; el último carácter, que es alfabético, es un código de control.

Dentro de la modalidad de cartas certificadas destacan los siguientes productos:

- **Certificado informatizado 1-15 (C1)**

Tiene un intento de entrega a domicilio. Si este resultara fallido, se pasa a Lista, donde permanecerá 15 días naturales a disposición del destinatario.

- **Certificado informatizado-2 (C2)**

- En la distribución se efectuarán dos intentos de entrega a domicilio y estará en la oficina durante 7 días naturales a disposición del destinatario.
- Se informará al remitente por vía telemática de los dos intentos de entrega y del resultado de permanencia en la oficina.
- La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega. El primer intento se realizará a la llegada del envío a la unidad de distribución. El segundo intento de entrega a domicilio, el segundo día hábil posterior después del primer intento.
- Estos certificados no se podrán reexpedir por cambio de dirección, ni siquiera cuando lo solicite el destinatario.
- Se dará información diariamente de los resultados de los intentos de entrega. El plazo máximo de días para finalizar la información de los envíos de una remesa es de 16 días hábiles desde la fecha del depósito de los envíos. Este plazo se puede dar únicamente para los envíos que agoten todos los intentos de entrega (los dos intentos de entrega a domicilio) y que hayan permanecido en la oficina durante 7 días naturales.

- **Certificado informatizado 2-15 (C5)**

Tiene dos intentos de entrega a domicilio. Su permanencia en Lista es de 15 días

Todos los envíos constan, en hoja plegada, de un AVISO DE RECIBO, un AVISO DE LLEGADA y un AVISO INFORMATIVO.

- **Certificados documentos TB-2 del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)**

- Tiene dos intentos de entrega a domicilio: el primero se realizará en el primer reparto del mismo día de la recepción en la Unidad. El segundo, al día siguiente o en el siguiente día laborable.
- En ningún caso pasa a la oficina de Correos (Lista).
- Una vez han resultado fallidos los dos intentos de entrega a domicilio se intenta, al día siguiente del segundo, la entrega en la sucursal del BBVA indicada por el banco en la documentación de cada envío. Si fuese imposible la entrega en la sucursal por haber cerrado definitivamente, se devuelve a la dirección que figura en el reverso de cada envío.
- Se graba únicamente el último intento de entrega, que solo podrá ser:

Clave 01: Entrega a domicilio.

Clave 16: Entregado a oficina del cliente.

Clave 17: No entregado en oficina del cliente.

- En caso de robo o extravío de alguno de estos envíos, se informará inmediatamente por teléfono o fax a la Subdirección de Gestión Logística.

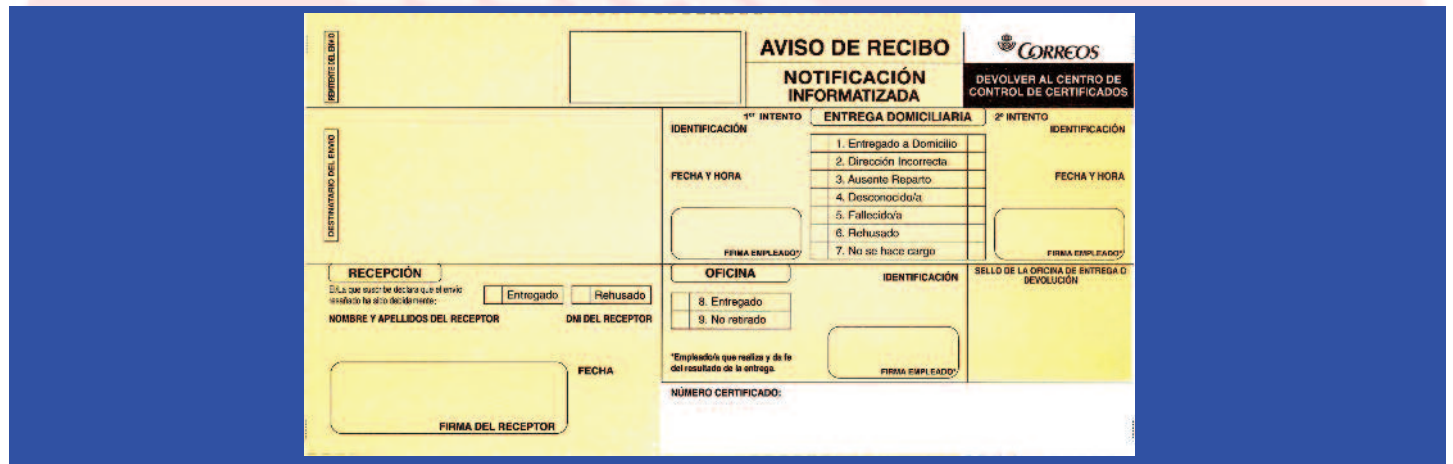
- **Certificado documento TC**

- La distribución se efectuará con dos intentos de entrega a domicilio.
- Su permanencia en lista será de 7 días naturales.
- Se informará al remitente por vía telemática del resultado en cada uno de los dos intentos de entrega a domicilio y del resultado de la entrega en oficina.

Dentro de la modalidad de **notificaciones informatizadas** destacan los siguientes productos:

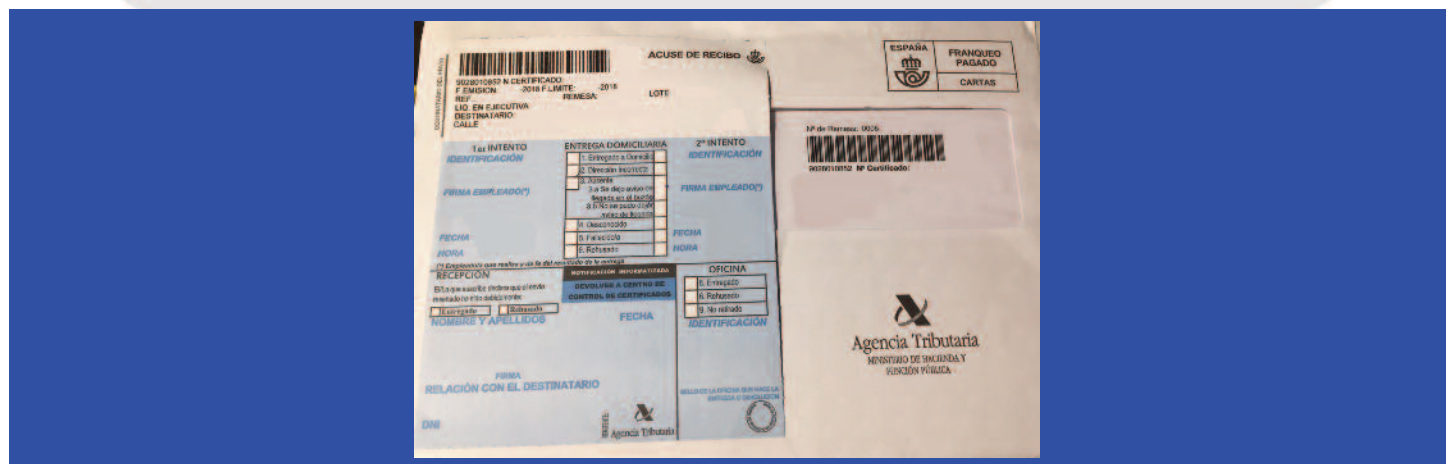
**Notificación informatizada NT**

- La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega, con las formalidades de los intentos de entrega de las notificaciones administrativas.
- Los envíos permanecerán en la oficina a disposición del destinatario durante 7 días naturales, cuando el segundo intento de entrega a domicilio haya resultado fallido.



**Notificaciones informatizadas de la Agencia Tributaria**

- Se trata de una notificación informatizada con el tratamiento general de una notificación administrativa (dos intentos de entrega a domicilio y 7 días de permanencia en lista).
- Tiene el aviso de recibo impreso en color azul en el anverso del propio sobre, debiéndose separar del mismo por el trepado dispuesto al efecto en el momento de entrega.



- En el aviso de recibo figura la leyenda: “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA”.

- En la parte superior del aviso de recibo figura una fecha límite para la entrega al destinatario. Si se supera esa fecha no se debe realizar el primer intento de entrega al destinatario. Debe devolverse al remitente, indicando en el sobre “fuera de fecha límite”.
- En la parte superior del aviso de recibo tiene un código de barras para la grabación en SGIE.
- Estas notificaciones tienen algunas peculiaridades en el proceso de entrega. La Agencia Tributaria no considera necesario que figure en su aviso de recibo la clave 07 NADIE SE HACE CARGO, por lo que, cuando en el reparto se presente este resultado, se consignará 03 AUSENTE.
- La causa 04 DESCONOCIDO solamente se consignará cuando se tenga la absoluta certeza de que el destinatario no vive en la dirección del envío. En este caso también se efectuará el segundo intento de entrega, aun cuando en el primer intento hubiese resultado desconocido, haciendo constar esta circunstancia en el aviso de recibo, tanto en el primero como en el segundo intento.
- En los casos en que existan dudas sobre los envíos dirigidos a particulares o empresas en los que el destinatario se haya ausentado o cerrado sus establecimientos, no se consignará la causa 04 DESCONOCIDO, sino que se marcará 03 AUSENTE, realizando igualmente el segundo intento de entrega y dejando el correspondiente aviso de llegada y pase del envío a Lista.
- A efectos de reenvío, la Agencia Tributaria ha solicitado expresamente que no se pueden reenviar sus notificaciones.

### Notificaciones informatizadas digitalizadas (NS)

Se trata de una notificación informatizada general (SICER) con sus mismas características y tratamiento postal (dos intentos a domicilio y 7 días naturales de permanencia en lista), a la que finalmente se digitaliza su aviso de recibo.

### Notificaciones informatizadas con lista y depósito en buzón (NE).

Se denomina Notificación Informatizada Tercer Intento Buzón.

El formulario muestra los siguientes campos y secciones:

- AVISO DE RECIBO** (ESPAÑA)
- FRANQUEO PAGADO** (Aut. Nº 290529/05)
- NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA**
- DEVOLVER A CENTRO DE CONTROL DE CERTIFICADOS** (Tercer intento en buzón)
- IDENTIFICACIÓN**
- FIRMA EMPLEADO** (Primero intento, Segundo intento)
- FECHA HORA IDENTIFICACIÓN**
- FECHA HORA IDENTIFICACIÓN** (para el segundo intento)
- RELACION CON EL DESTINATARIO** (NOMBRE Y APELLIDOS)
- FECHA** (del receptor)
- FIRMA DEL RECEPTOR**
- FECHA** (del receptor)
- FECHA HORA IDENTIFICACIÓN** (del receptor)
- FECHA HORA IDENTIFICACIÓN** (del receptor)

La tabla de seguimiento de intentos de entrega es la siguiente:

Primero intento	Segundo intento
1. Entregado Dom.	1. Entregado Dom.
2. Dir. incorrecta	2. Dir. incorrecta
3. Ausente al reparto	3. Ausente al reparto
4. Desconocido	4. Desconocido
5. Falta de lista	5. Falta de lista
6. Refusado	6. Refusado
7. No se hace cargo	7. No se hace cargo
8. Entregado en lista	8. Entregado en lista
9. No retirado en lista	9. No retirado en lista

- Tiene dos intentos de entrega a domicilio, con las formalidades de los intentos de entrega de las notificaciones administrativas.
- Si resultase fallido el segundo intento de entrega a domicilio se pasará a lista, donde permanecerá 7 días naturales a disposición del destinatario.
- En caso de no ser recogida en lista, se separa el aviso de recibo en la oficina (se liquida como no retirada de la oficina y depositada en buzón) y el envío pasa la unidad de reparto para su posterior depósito en el buzón domiciliario del destinatario como envío ordinario.



## Notificación informatizada sin lista y buzón (ND)

Es una notificación informatizada con un procedimiento específico en distribución: tiene dos intentos de entrega a domicilio. En caso de resultar fallido el segundo intento no se pasa a lista, se deposita en el buzón domiciliario en ese mismo momento.

## Notificación informatizada con e-AR (NR)

Son notificaciones que tienen dos intentos de entrega y 7 días de permanencia en lista; pero tienen la particularidad de que se reparten por las USE en aquellas localidades donde haya este tipo de unidades; en el resto de localidades las repartirán las Unidades de Reparto Ordinario).

Estos envíos se identifican con la leyenda “notificación con e-AR” y no llevan adherido el aviso de recibo. Este se imprimirá en la USE tras dar de alta los envíos en SGIE y cerrar la sección, antes de salir a reparto. En el bloque de dirección aparece el código de barras del envío, cuya identificación de producto son las letras: NR.

Finalmente, queda por señalar que también existen envíos ordinarios con tratamiento SICER:

Los envíos “OB” son envíos ordinarios acogidos a acuerdos especiales. Estos envíos ordinarios tienen en el anverso un código de barras que comienza por las letras OB y que permite su control informático (SICER). El único evento que se graba de estos envíos es su devolución.

## 1.9. El valor filatélico

Es un envío de características intermedias entre los envíos certificados y los envíos con valor declarado. Sirve para enviar sellos o sobres prefranqueados con valor filatélico a coleccionistas.

Estos envíos se identifican con las siglas V.F. y todas las remesas se depositan (se admiten) en Madrid, siendo remitente el servicio filatélico de Correos. Los valores filatélicos se tratan como VALORES en el momento de la admisión y durante su curso, pero se entregan como certificados.

El código de barras que figura en la ventanilla del envío es válido para SGIE, así como los datos del destinatario. No se trata de un envío SICER.

Tiene dos intentos de entrega a domicilio con las características de un envío certificado: el primero se realiza el mismo día de su llegada a la unidad de reparto; el segundo, dentro de los tres días hábiles siguientes al primero. Si el segundo intento resulta fallido, se pasa a lista, donde permanecerá durante 15 días naturales.

Estos envíos no llevan aviso de recibo.





## ANEXOS

En este bloque incluimos productos que son envíos de correspondencia, aunque merecen un estudio específico porque tienen características especiales.

### **1.10. La respuesta comercial nacional y la CCRI internacional**

En el ámbito nacional e internacional, Correos ofrece a sus clientes productos con carácter comercial que contribuyen al éxito de las acciones de marketing directo que estos clientes emprenden (suscripciones, promociones, encuestas, etc.). Estas respuestas comerciales tienen naturaleza de carta ordinaria y se entregan mediante su depósito en un apartado de correos de franqueo en destino.

Los clientes de Correos miden el éxito de sus campañas publicitarias por el número de respuestas comerciales que reciben en un apartado de correos de franqueo en destino. Las respuestas comerciales se facturan mediante la modalidad de Franqueo en Destino, F.D., que permite que el destinatario de la acción de marketing directo responda a quien la emprende cumplimentando el cupón de respuesta y se olvide del coste del envío.

#### **Ámbito**

Nacional: incluye España y Andorra.

Internacional: zona uno: Europa, incluida Groenlandia.

zona dos: resto de países.

#### **Plazo de entrega**

Nacional: entrega en todo el territorio nacional del 93 % de los envíos en 3 días hábiles.

Internacional: Europa: de 2 a 4 días hábiles (según país y destino); resto de destinos: según país.

#### **Peso/medidas**

- En el ámbito nacional: peso máximo dos kilos.
- En el ámbito internacional: existe un servicio similar al Franqueo en destino, denominado "Correspondencia comercial-Respuesta internacional (CCRI), cuya aplicación se extiende a cartas y tarjetas postales normalizadas, con un límite máximo de 250 g, con carácter general (ese es el límite para España). Como excepción, los países que se detallan a continuación las reciben de hasta 2 kg: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, República Checa, Rumania, Suecia y Suiza.
- Medidas máximas en forma de sobre: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Medidas mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.

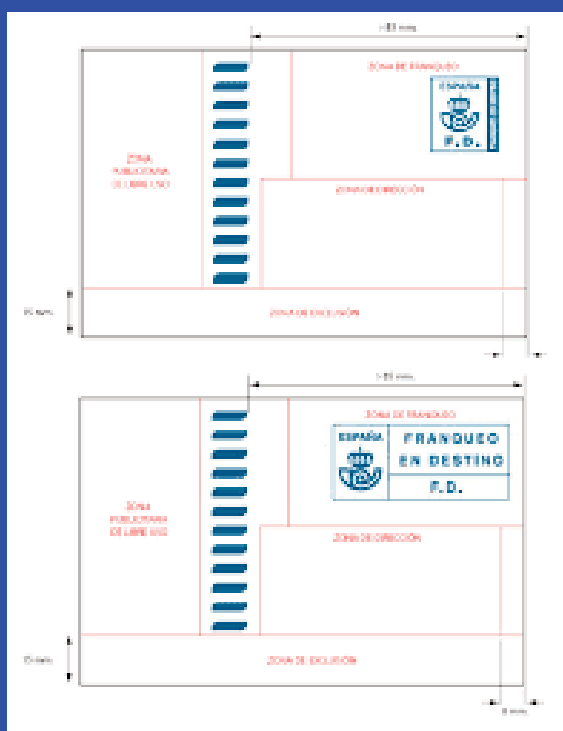
## Acondicionamiento

### Nacional

El formato del envío debe ser rectangular, en forma de sobre o caja. El color debe ser blanco, mate o en tonalidades claras.

El diseño del sobre o tarjeta Franqueo en Destino para el ámbito nacional presenta las siguientes características:

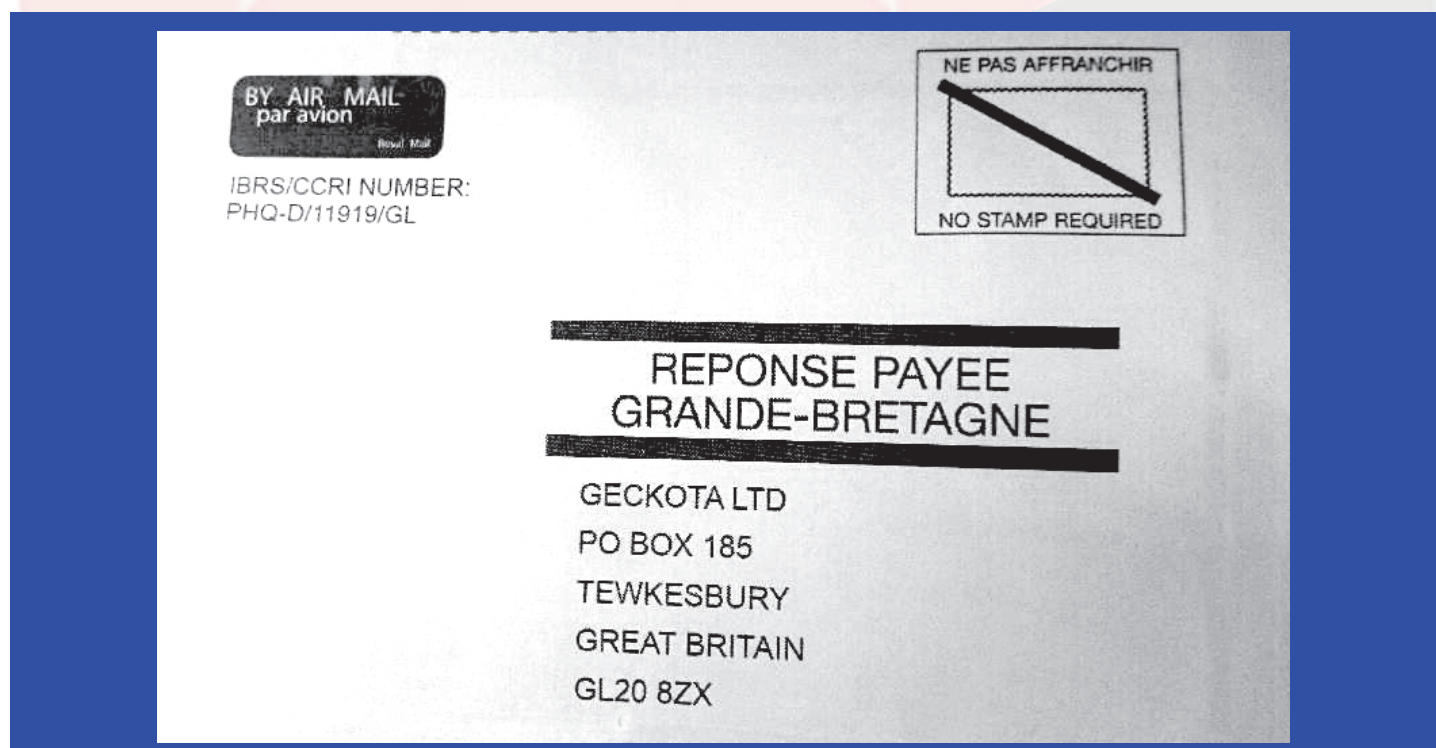
- La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos 4 elementos: la palabra España, la cornamusa, la indicación “Franqueo en Destino” y las siglas “F.D.”
- Las medidas de referencia para estas indicaciones en el cajetín de franqueo en destino serán de 52 x 22 mm o 19,8 x 22 mm.
- El anverso de los sobres o tarjetas postales utilizables en el servicio Franqueo en Destino debe ajustarse a uno de los siguientes modelos de referencia:
  - Barra vertical color azul Pantone 541 C opcional o negro.
  - Espacio reservado para la indexación: 15 mm en el borde inferior.
  - Posibilidad de utilización de color gris negro en toda la grafía preimpresa.
  - Se puede insertar en el ángulo superior iz-quierdo "respuesta comercial".
  - Se puede incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo de anverso del sobre.
  - En el bloque de dirección figurará la siguiente información: entidad (titular del apartado FD), código de red de oficina, número de apartado FD, código postal de localidad, provincia.



## Internacional

El anverso de los envíos CCRI deberá ceñirse a la siguiente descripción:

- En el ángulo superior derecho deberá ir representado, aproximadamente a una distancia de 5 mm de los bordes superior y derecho del envío y en un recuadro de 40 mm de longitud por 30 mm de altura, el símbolo del sello de Correos, cruzado por una gruesa línea diagonal desde la esquina superior izquierda hasta la inferior derecha, sobreimpresa con la palabra “NE PAS AFFRANCHIR” en la parte superior y “NO FRANQUEAR” en la inferior.
- Encima de la dirección deben imprimirse dos barras horizontales, paralelas, de un espesor mínimo de 3 mm y 80 mm de longitud, colocadas por lo menos a 14 mm de distancia una de otra (20 mm en sus bordes externos), a 15 mm del borde derecho del envío y, entre estas dos barras, dos líneas de texto en mayúscula. La primera debe decir “RESPUESTA PAGADA”/“REPOSE PAYEE” y la segunda, “ESPAÑA/ESPAGNE”.
- Debajo de las dos barras horizontales debe figurar el nombre del titular de la concesión, el número de apartado especial CCRI asignado, la localidad de destino con su código postal y “España” impreso con letra mayúscula.
- En el ángulo superior izquierdo debe imprimirse la indicación “POR AVIÓN”, “PAR AVION” y debajo IBRS/CCRI con el número de autorización concedida al cliente.
- Todos los textos, los símbolos y demás impresiones deben efectuarse en color oscuro contrastado con un fondo claro. No están permitidos los colores vívidos o los tonos que contengan sustancias fosforescentes.



### Servicios adicionales / valores añadidos

Entrega a domicilio del apartado (cliente con contrato).

### Operativa de prestación

Los envíos se reciben en un apartado postal de franqueo en destino. Puede efectuarse el pago a la recepción de los envíos o bien facturarse en un periodo determinado, previa firma de un contrato.