

RESOLUCIÓN SOBRE DETERMINACIÓN DEL MODO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES ORDINARIOS DIRIGIDOS A LA VIVIENDA DE BARRIO SAN ANTOLÍN, 5 DE LEMOA (BIZKAIA).

Expediente STP/DTSP/056/19

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Nuñez

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé. Secretario del Consejo

En Madrid, a 10 de septiembre de 2020

Visto el expediente de determinación del modo de entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda de Barrio San Antolín, 5 de Lemoa (Bizkaia), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Reclamación ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Con fecha de 15 de octubre de 2019 tuvo entrada escrito de reclamación de Doña Carolina Ugarte García en el que se informaba de que los envíos postales dirigidos a la dirección del Barrio San Antolín, 5 de Lemoa (Bizkaia) tienen que ser retirados en la Oficina Postal de la localidad, debido a la negativa de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., en adelante Correos, a entregar los envíos postales en el domicilio de la reclamante o en el buzón que, en las cercanías al mismo, al lado de la vía pública (carretera N-634), había instalado el Ayuntamiento de Lemoa y solicitaba que desde esta CNMC se instara a Correos a que realizara dicho reparto mediante su depósito en el buzón habilitado en las proximidades del domicilio, junto a la vía pública (carretera N-634 –BI-634-).

En el texto de la propia reclamación se menciona que la vivienda tiene dos accesos, uno por la carretera de Lemoa, Barrio de Arantxe, y el otro por la BI-634 y en cada uno de ellos habría instalado un buzón domiciliario en el que

poder recibir la correspondencia. El camino que da acceso a la vivienda desde la localidad de Lemoa se trataría de una “pista forestal en mal estado” y en el escrito del Ayuntamiento de Lemoa que se acompaña se indica, entre otras cosas, que el camino que da acceso a la vivienda desde el barrio de Arantxe en Lemoa no dispone de acceso rodado ni peatonal a la vivienda en cuestión.

La reclamante, en un primer momento, se había dirigido al Ministerio de Fomento formulando la misma petición. En la contestación facilitada por la Subdirección de Régimen Postal de dicho Ministerio se indicaba que *“...el servicio de reparto en el domicilio de la Sra. Ugarte tal y como correos lo está realizando actualmente, se ajusta a la normativa postal, por lo que esta subdirección no puede instar a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S'A', a que lo lleve a cabo de otro modo'.* En caso de discrepancia con el citado operador postal sobre la ubicación del buzón, podría acudir a la comisión Nacional de los Mercados y la competencia (en adelante CNMC), a quien corresponde el estudio y decisión sobre las condiciones de reparto en los entornos especiales y los casos en que concurran circunstancias o condiciones excepcionales, según lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 24 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal”, en adelante Ley Postal.

SEGUNDO.- Solicitud de informes a Correos y al Ayuntamiento de Lemoa.

Se han solicitado informes a Correos y al Ayuntamiento de Lemoa que han indicado lo siguiente:

Sobre la situación del reparto en dicha dirección, Correos ha manifestado que *“...los envíos ordinarios y los avisos de llegada de los productos registrados dirigidos al domicilio sito en el Barrio de San Antolín, 5, 48330 Lemoa, se depositan con normalidad en el buzón que ha instalado el Ayuntamiento de dicha localidad, y que se encuentra en el barrio de Arantxe, en el cual además figura la dirección de la reclamante y los nombres de sus padres.*

Dada la imposibilidad de llegar a la vivienda de la Sra. Ugarte desde el barrio de Arantxe, la reclamante, al parecer, accede a la misma por un camino que parte de la carretera N-634, y que se halla en el barrio de Kortederra, perteneciente al término municipal de Galdakao, donde, según refiere, tiene instalado otro buzón, y cuyo reparto correspondería, por tanto, a la Unidad de Distribución de Galdakao.

En síntesis, la pretensión de la Sra. Ugarte consiste en que sus envíos que están direccionados a Lemoa, sean depositados en el buzón de Galdakao, aun cuando este casillero se halle en un término municipal distinto al que consignan las señas de dicha correspondencia, y que además se encuentra atendido postalmente por otra Unidad de Distribución.

Habida cuenta lo expuesto, en conversaciones mantenidas recientemente con la reclamante y su representante legal, los cuales contactaron telefónicamente con esta Sociedad, se les ha indicado que este operador debe realizar la

entrega de los envíos en la dirección que figure en su cubierta, sin que quepa su reexpedición, salvo que el interesado haya contratado el servicio de reenvío postal o un apartado de correos en la oficina.”

El Ayuntamiento de Lemoa, a su vez, ha indicado lo siguiente respondiendo a las preguntas que se le habían formulado:

“1. Se pregunta si el buzón para correspondencia de la vivienda en cuestión, en el inicio del camino que da acceso a dicha vivienda junto a la carretera N634, está situado en el término municipal de Lemoa

-No, el buzón está situado en el municipio de Galdakao.

2. Se solicita la distancia existente de la vivienda a la vía pública por el lado de la Carretera N-634 y distancia de la vivienda al Bº Arantxe.

-Distancia B1634-San Antolin nº 5: 1,200 km

-Distancia San Antolin nº5 a Bº Arantxe: 10,500 Km

3. En el supuesto de que el buzón al que se alude en el primer punto hubiera sido instalado dentro del término Municipal de Galdakao, ¿Existiría algún punto de la carretera N-634 o de alguna otra vía publica habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos, cerca de la misma dentro del término municipal de Lemoa, en que pudiera instalarse un buzón para el depósito de la correspondencia?

-Como se puede apreciar en la siguiente imagen la vivienda en cuestión se encuentra en el término municipal de Lemoa (la línea roja es el límite entre los dos municipios), pero el acceso íntegramente está en Galdakao, por lo que la única manera de que el buzón estuviera en Lemoa sería ponerlo en la propia vivienda, puesto que no hay otro acceso a la misma.”

TERCERO.- Acuerdo de inicio del procedimiento y trámite de audiencia. Alegaciones recibidas.

Con fecha de 12 de febrero de 2020 se acordó el inicio del procedimiento para determinar el modo en el que ha de realizarse la entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda de Barrio San Antolín, 5 de Lemoa. En el mismo escrito y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en adelante LPAC, que permite en su apartado primero la posibilidad de concentración de trámites, de acuerdo con el principio de simplificación administrativa, en virtud del cual se pueden acordar en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan un impulso simultáneo y no sea obligado su cumplimiento sucesivo, se realizó también el trámite de audiencia del procedimiento que figura establecido en el artículo 82 de la LPAC, por lo que las partes dispusieron de un plazo de diez días hábiles para alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes a la CNMC.

El acuerdo fue notificado a Correos, como sociedad prestadora del servicio postal universal, y a la interesada en su calidad además de reclamante.

En los mencionados escritos se indicaba que, en caso de no aportar información adicional, se resolvería con aquélla que constaba en el expediente.

Por parte de la reclamante en escrito que ha tenido entrada en la CNMC el 9 de marzo de 2020, se ha indicado en primer lugar que no hay nada que objetar al enfoque de la cuestión que se hace en el acuerdo de inicio del procedimiento.

Como segunda alegación ha manifestado que “...*al amparo del art. 37.2 Reglamento de Servicios Postales, nos parecería razonable una solución en los siguientes términos o similares:*

1) Que los servicios postales de Galdakao identificaran con un número (u otro signo distintivo) el buzón próximo a la carretera N634 (y a nuestro domicilio), ubicado en el municipio de Galdakao, para que mis padres y yo pudiéramos indicar el mismo como destino de los envíos postales de los que somos destinatarios. El personal de distribución de la oficina postal de Galdakao pasa por ese lugar todos los días, en sus labores de distribución, por lo que podrían distribuir también a ese buzón, sin mayores quebrantos, los envíos ordinarios de los que somos destinatarios. Esto nos permitiría domiciliar, siempre que fuera posible, en dicho buzón los envíos postales de los que somos destinatarios y no tener que recorrer más de 20 Km. (ida y vuelta) para recoger la mayor parte de la correspondencia (sin ni siquiera saber que exista).

2) Los envíos postales en cuya cubierta figure la dirección de la vivienda, ubicada en Bº San Antolín 5 de Lemoa, que inevitablemente seguirían existiendo, llegarían a la oficina de correos de este municipio. Pues bien, para la distribución de estos envíos, dicha oficina debería comprometerse, a nuestro juicio, a enviarnos un aviso (vía sms, correo electrónico u otra que fuera más cómoda para los empleados de la misma; para lo que facilitaríamos los números y direcciones necesarios) de la existencia de los envíos. De esta manera se aseguraría la recepción de los envíos y se evitarían posibles viajes baldíos a la oficina de correos o al buzón del Bº Arantxe.”

Finalizaba el escrito solicitando que “ *resuelva este procedimiento para determinar el modo de entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda que constituye mi residencia, en los términos expuestos en la alegación segunda.*”

Por parte de Correos no se han realizado alegaciones adicionales, ni aportado documentación distinta de la que consta en el expediente.

CUARTO.- Período de suspensión del plazo de tramitación del procedimiento y reanudación del mismo.

Por medio del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus COVID-19. Su disposición adicional tercera dispone lo siguiente:

“Disposición adicional tercera. Suspensión de plazos administrativos.

1. Se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.

2. La suspensión de términos y la interrupción de plazos se aplicará a todo el sector público definido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”

El mencionado Real Decreto entró en vigor en el momento de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, publicación que tuvo lugar el 14 de marzo de 2020.

En relación con lo anterior el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, publicado en el BOE el pasado 23 de mayo, señala en su artículo 9:

“Con efectos desde el 1 de junio de 2020, el cómputo de los plazos administrativos que hubieran sido suspendidos se reanudará, o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas”.

Por su parte, la disposición derogatoria única del citado Real Decreto deroga con efectos desde el 1 de junio la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de modo que desde esa fecha deben considerarse reanudados los plazos administrativos.

A los anteriores Antecedentes le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- Habilitación Competencial.

La competencia de esta Comisión viene establecida por el artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en adelante LCNMC, según el cual, ésta ejercerá, entre otras funciones, la de *“velar para que se garantice el servicio postal universal, en*

cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia del sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente, sin perjuicio de lo indicado en la Disposición adicional undécima de esta Ley”, en relación con los artículos 24 de la Ley Postal y 37 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (en adelante Reglamento Postal).

Asimismo, de acuerdo con el artículo 21.2 de la LCNMC, la Sala de Supervisión Regulatoria es la competente para conocer y resolver este expediente.

SEGUNDO.- Objeto, legislación aplicable y conclusiones en la resolución del expediente.

El presente procedimiento tiene por objeto determinar y dar certeza al modo de entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda de Barrio San Antolín, 5 de Lemoa (Bizkaia), como consecuencia de la reclamación presentada por la interesada y la respuesta que, en su momento, facilitó el Ministerio de Fomento sobre la forma en la que se está haciendo la entrega de los envíos postales por parte de Correos en la dirección indicada.

En el caso presente se trata de determinar si procede la entrega de los envíos en el buzón o casillero domiciliario de la vivienda, o si pudiera tratarse de alguno de los supuestos contemplados en el artículo 37 del Reglamento Postal, que regula la entrega de los envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales, estableciendo en el primer apartado que *“en los entornos especiales a los que se refiere este artículo, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios”*; en concreto, hay que decidir si se está ante el supuesto del artículo 37.4.a) del citado Reglamento *“Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situados a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos. El reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación”*, así como determinar las posibilidades de uso de los buzones a los que se ha aludido en los escritos.

El artículo 3.3 de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, determina que *“los Estados miembros adoptarán medidas para asegurar que el servicio universal quede garantizado al menos cinco días laborales por semana, excepto en circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, y para que incluya, como mínimo: - una recogida, - una entrega al domicilio de cada persona física o jurídica o, como excepción, en*

condiciones que quedarán a juicio de la autoridad nacional de reglamentación, una entrega en instalaciones apropiadas”.

El artículo 24 de la ley Postal regula las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales y en su primer párrafo dispone que *“El operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberá realizar la entrega de los envíos en la dirección postal que figure en su cubierta”,* y en el segundo párrafo que *“las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta Ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal (ahora Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la presente Ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE”.*

El artículo 37 en los apartados 6 y 8 del Reglamento Postal, establece la posibilidad de intervención del órgano regulador postal, con el fin de determinar las condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos postales.

Por su parte el Reglamento Postal al regular las normas generales de entrega de los envíos postales, dispone en el artículo 32.1 que éstos *“...deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en el presente Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento.”*

El apartado 2 de dicho artículo establece que se entiende por domicilio del destinatario a los efectos del presente Reglamento como *“...el conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Lo componen los siguientes elementos:*

- a) Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o carretera u otros.*
- b) Número de la finca: el que haya sido asignado por el Ayuntamiento de la localidad dentro de los existentes en la vía pública.*
- c) Datos de la vivienda o local: los que identifican al inmueble de forma singularizada en la inscripción existente en el Registro de la Propiedad.*
- d) Número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras “CD”.*
- e) Localidad: nombre de la población.*
- f) Código postal: el asignado a cada dirección postal.*

Los elementos constitutivos de la dirección postal podrán sustituirse por otros datos cuando la entrega se realice en las oficinas de la red postal pública o

cuando las personas físicas o jurídicas concierten otra forma de entrega con el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.”

En el supuesto de que la correspondencia dirigida a dicha dirección no sea posible entregarla a domicilio, el apartado cuarto del mismo artículo 32 establece que *“Se entregará en oficina la correspondencia dirigida a dicha dependencia o aquella que, por ausencia u otra causa justificada, no se hubiese podido entregar en el domicilio. Los plazos de permanencia en dicha oficina se determinarán por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.”*

A la vista de la información disponible en el expediente, concretamente del contenido del informe del Ayuntamiento de Lemoa, y de las circunstancias que concurren en el caso planteado, hay que concluir de manera definitiva, confirmando la conclusión provisional que se avanzaba en el trámite de audiencia y que ha sido corroborada por la propia interesada-reclamante, que la vivienda de Barrio San Antolín, 5 del núcleo de Lemoa, no puede considerarse como una prolongación del núcleo o casco urbano de dicha localidad, al estar situada a una distancia de 1,200 km desde la vía pública por el lado de la carretera BI634 y de 10,500 km desde el Barrio de Arantxe, por lo que concurren en ella las circunstancias previstas en el 37.4.a) del Reglamento Postal, al tratarse de una vivienda situada a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por los servicios públicos. De ahí que sea apta para su consideración como entorno especial en el que el reparto se realizará mediante buzón individual o agrupado ubicado al paso o en un punto de aproximación entre la vivienda y la vía de circulación, por lo que no procede la entrega de los envíos ordinarios en el casillero domiciliario que pudiera tener instalada la vivienda.

La entrega de los envíos postales ha de hacerse en la dirección postal indicada en la cubierta y que debe incluir claramente la localidad de destino para su asignación a la unidad de reparto correspondiente. En el supuesto de que deseara recibir los envíos en una dirección de entrega ubicada en otra localidad y no se hubiera indicado dicha dirección de manera expresa en el envío, habría de acudirse al procedimiento de reexpedición para que su entrega se realice en la nueva dirección.

La reexpedición es uno de los derechos de los usuarios de los servicios postales que aparecen contemplados en la Ley Postal, regulada en el artículo 17 en el que se indica que *“El destinatario podrá solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda, ...”*, si bien como menciona el artículo ha de hacerse a solicitud de los destinatarios y mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda.

En cuanto al hecho de que la vivienda disponga de dos posibles buzones o casilleros aptos para la recepción de los envíos postales ordinarios en cada uno de ellos, uno ubicado en el Barrio de Arantxe del municipio de Lemoa y

otro en un punto de la carretera BI-634 del municipio colindante de Galdakao, la entrega de los envíos dirigidos a la interesada podría realizarse en cada uno de ellos, siempre y cuando en la cubierta del envío vaya indicada de manera expresa la dirección de dichos buzones con sus respectivas localidades. No obstante, las partes pueden acordar un modo alternativo de entrega de los que figuran previstos en la normativa postal (entre otros, la reexpedición).

Sentado lo anterior y contestando a la primera de las alegaciones formuladas por la interesada en su escrito, se confirma que los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío de acuerdo con lo dispuesto en la letra a) del artículo 32.2 *“a) Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o carretera u otros.”*. En el caso presente, podría ser el nombre de la carretera (N-634 –BI-634-) con indicación del punto kilométrico donde estaría ubicado el buzón y la localidad de pertenencia, que sería la de Galdakao, así como la identificación de los destinatarios.

Por lo que se refiere a la segunda de las peticiones planteadas en las alegaciones y respecto de aquellos envíos o notificaciones que pudieran seguir llegando al buzón o casillero ubicado en el Barrio de Arantxe de Lemoa, deberá acordarse con Correos el modo de proceder para que llegue a su conocimiento la existencia de envíos o avisos de llegada depositados en el mismo, ya que la normativa postal sólo contempla el hecho de la existencia de la dirección y las consecuencias derivadas de ello, pero el acuerdo entre las partes y su contenido queda a la determinación de lo que convengan entre ellas (entre otros, avisos de llegada de los envíos, reexpedición, etc.).

Por último, sobre la instalación de los buzones el Reglamento Postal establece en su artículo 37.2 que: *“De conformidad con el artículo 3.1.a.3) de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, y al objeto de facilitar la prestación del servicio postal en las condiciones previstas reglamentariamente, el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá convenir con los usuarios o sus representantes, los ayuntamientos competentes, así como con los promotores y demás entidades responsables de la proyección, construcción y mantenimiento de las edificaciones del entorno afectado, el establecimiento, ubicación y financiación de instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales ordinarios”*.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria

RESUELVE

1º.- Declarar que en la vivienda de Barrio San Antolín, 5 del núcleo de Lemoa (Bizkaia), concurren las circunstancias previstas en el 37.4.a) del Reglamento Postal para su consideración como entorno especial, en la que el reparto se realizará mediante buzón individual o agrupado ubicado al paso o en un punto

de aproximación entre la vivienda y la vía de circulación. La entrega ha de hacerse en el buzón no domiciliario que corresponda al municipio en que se encuentre la dirección.

2º.- En todo caso la entrega se realizará todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana. Esta decisión no afecta a los envíos certificados, que deberán seguir siendo entregados a domicilio, siempre y cuando sea posible el acceso a la vivienda.

3º.- La presente Resolución queda condicionada a la subsistencia de las actuales circunstancias. Si estas cambiasen, podrá dirigirse a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que, en su caso, determine, nuevamente, el sistema de reparto de la correspondencia ordinaria.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.