

## **RESOLUCIÓN SOBRE DETERMINACIÓN DEL MODO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES ORDINARIOS DIRIGIDOS A LA VIVIENDA DE ARENERO,]....] DE TAZACORTE (ISLA DE LA PALMA)**

(STP/DTSP/034/22)

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel Torres Torres

#### **Consejeros**

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup> María Ortiz Aguilar

#### **Secretaria**

D<sup>a</sup>. María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 10 de noviembre de 2022

De acuerdo con la función establecida en los artículos 8.1 y 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, 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 12 de abril de 2022 la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, en adelante MITMA, remitía escrito en el que informaba de la reclamación presentada por [Confidencial....], con domicilio en calle Arenero, [...], código postal 38770 de Tazacorte (Isla de La Palma), contra Correos, por no realizar el reparto de la correspondencia en el domicilio de la interesada. Acompañaba también el informe que había solicitado a Correos.

El informe realizado por Correos sobre dicha reclamación, que se reproduce por su interés, menciona lo siguiente: *“Al respecto, en archivo adjunto se remite un*

*informe fotográfico elaborado por responsables de la atención postal en la vivienda de la reclamante, donde pueden observarse las dificultades que existen para localizar su domicilio. [Confidencial...].*

*Ante dichas eventualidades, y tal como refiere la [Confidencial...] en su escrito de reclamación, desde hace más de 10 años se llegó a un acuerdo con la interesada para dejar su correspondencia en la dirección de una vecina ([Confidencial...]), no habiendo expresado disconformidad con ello hasta el pasado mes de diciembre, cuando manifestó su interés en recibir los envíos en su domicilio.*

*Ante su petición, se le informó de la necesidad de instalar un buzón debidamente rotulado en un lugar reconocible por los repartidores, como podía ser en la entrada hacia su finca, donde se consigna la indicación hacia el nº [...], que permitiese depositar los envíos ordinarios con regularidad; sin embargo, al día de la fecha, no ha procedido a su colocación.*

...

*En cuanto a los productos registrados, se acordó que se contactaría telefónicamente con la interesada, para concertar la entrega en la entrada hacia su finca. Esta medida, sin embargo, al parecer resultó ser poco efectiva al principio, pues con frecuencia devenía imposible establecer contacto con la [Confidencial...].*

*En cualquier caso, incidir en que resulta preciso que [Confidencial...] instale un buzón domiciliario, en un lugar identificable por los repartidores, para que puedan dejarse los envíos ordinarios; y éstos no resulten devueltos por falta de recogida en la oficina durante el tiempo establecido a esos efectos, como al parecer sucedió con los cuatro productos cuyo número de seguimiento comienza por UX, que corresponden a correo urgente ordinario (por tanto se encuentran excluidos del servicio postal universal), y que se relacionan en la reclamación.”*

La reclamante se ha dirigido al MITMA formulando la petición de que la entrega de los envíos se haga en su domicilio, y el MITMA la ha remitido a esta Comisión para que establezca las condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en el domicilio de la reclamante.

## **SEGUNDO. – Petición de informe al Ayuntamiento de Tazacorte y respuesta recibida.**

Con el fin de determinar las circunstancias concurrentes en la citada vivienda y poder decidir sobre el modo de entrega de los envíos postales ordinarios, con fecha de 5 de mayo de 2022 y bajo la referencia de consulta CNS/DTSP/538/22, se pidió informe al Ayuntamiento de Tazacorte, petición que se reiteró en escrito de 1 de junio de 2022, sobre los siguientes puntos:

- Identificación y ubicación de la vivienda dentro del municipio de Tazacorte. Número oficial de la vivienda, si figura asignado por el Ayuntamiento.
- Distancia de la vivienda al núcleo o casco urbano de Tazacorte y si ésta puede considerarse prolongación del mismo.
- Distancia desde la vivienda a la vía pública en la que habitualmente se prestan servicios públicos (transporte público, alumbrado, recogida de basuras ...).
- Estado en que se encuentra el vial de acceso a dicha vivienda, desde la vía pública, y si es adecuado para la circulación de vehículos y, en su caso, de qué tipo. De contar con ella, apórtense fotos que permitan comprobar el estado de ésta.

El Ayuntamiento, en escrito que tuvo entrada en la CNMC el 6 de junio de 2022, al que acompaña informe de la Policía Local del municipio, ha indicado lo siguiente sobre la vivienda.

- *“La vivienda se encuentra según padrón municipal en El Arenero n.º [...] [Confidencial...].”*

### **TERCERO. – Inicio del procedimiento con trámite de audiencia y comunicación a las partes.**

El 23 de junio de 2022 se acordó el inicio del procedimiento previsto en el artículo 37 del Reglamento Postal para determinar el modo de entrega de los envíos ordinarios en la vivienda de la reclamante.

En el mismo escrito y por aplicación de lo previsto en el artículo 72 de la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que permite en su apartado primero la concentración de trámites, se procedió a realizar también el trámite de audiencia del procedimiento que figura establecido en el artículo 82 de la mencionada Ley 39/2015, de 1 de octubre, concediéndose un plazo de diez días hábiles para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones pertinentes.

En la valoración y conclusiones que se formulaban en dicho trámite se decía de manera provisional *“Respecto de la cuestión de fondo de la petición, de manera provisional se establece que la vivienda situada en la dirección de Arenero, [...] de Tazacorte, aun cuando no puede considerarse como una prolongación del núcleo o casco urbano de dicha localidad, de acuerdo con el informe de contestación a la reclamación al MITMA, enviado en un primer momento por Correos, en el que se indica que la distancia desde la vía pública a la vivienda es de [Confidencial...], no puede considerarse como un supuesto de los previstos en el artículo 37.4.a) del Reglamento Postal, al estar la vivienda situada a una distancia inferior a los 250 metros desde la vía pública y considerarse apta para la circulación de cualquier vehículo, por lo que la entrega de los envíos ha de realizarse en el buzón o casillero domiciliario que esté ubicada a la entrada*

*de la vivienda en el espacio que linda con la vía pública y, además, debe reunir las condiciones necesarias de señalización e identificación”.*

#### **CUARTO. – Alegaciones formuladas por Correos. Nueva petición de informe al Ayuntamiento de Tazacorte y respuesta recibida de este último.**

Correos, en informe que tuvo entrada el 7 de julio de 2022, reiteró las manifestaciones e información ya vertidas antes del inicio del procedimiento, especialmente en lo que atañe a las dificultades que existen para localizar el domicilio de la reclamante.

En el informe aportó nuevamente imagen, obtenida del Sistema de Información Territorial del Gobierno de Canarias, donde figura el cálculo de la distancia existente entre el domicilio de la reclamante y el lugar donde aparece indicado el nº [...].

Manifestaba igualmente su discrepancia con el informe elaborado por la Policía Local del municipio, específicamente en cuanto a la distancia de la vivienda a la vía pública y las circunstancias del vial de acceso, indicando, de manera específica, que responsables de Correos se habían personado en el Ayuntamiento de Tazacorte, donde les habrían comunicado lo siguiente sobre la citada vivienda y la situación del vial de acceso a ella desde la carretera:

*“► El camino agrícola, prolongación del Camino El Arenero, donde está ubicada la vivienda nº [...] [Confidencial...].”*

También mencionaba haber contactado con [Confidencial...], que manifiesta su disconformidad con colocar el buzón en el espacio que linda con la vía pública.

Finalizaba el informe indicando que la instalación del buzón *“se entiende que ha de efectuarse donde está señalizado el nº [...], por ser el punto colindante al vial público, y además porque sería localizable y reconocible por los trabajadores de Correos”*.

A la vista de la discrepancia entre la información facilitada por Correos y el informe del Ayuntamiento, con fecha de 3 de agosto de 2022 se pidió nuevo informe al Ayuntamiento de Tazacorte sobre los siguientes puntos:

- Distancia desde la vivienda a la vía pública en la que habitualmente se prestan servicios públicos (transporte público, alumbrado, recogida de basuras ...).
- Características y estado en que se encuentra el vial de acceso a dicha vivienda, desde la vía pública, y si es apto para la circulación de vehículos (en uno o dos sentidos) y, en su caso, de qué tipo. De ser posible, apórtense fotos que permitan comprobar el estado y características (ancho de vía) de ésta.

El Ayuntamiento de Tazacorte, en informe que tuvo entrada el 16 de septiembre de 2022, indicó lo siguiente:

“...[Confidencial...].....”

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **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 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en adelante 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.

A su vez y como añadido a las facultades del órgano regulador postal, el artículo 37 apartados 6 y 8 del Reglamento Postal, establece la posibilidad de intervención del mismo, con el fin de determinar las condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos postales.

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

El presente procedimiento tiene por objeto determinar el modo de entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda situada en Arenero [...], de la localidad de Tazacorte, y decidir 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.

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, sobre las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales, 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 su 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”*.

Por su parte, el Reglamento Postal regula en su artículo 37 la *“Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales”*. El párrafo 4 de ese artículo establece lo que se entiende por “entorno especial” y el modo de reparto en cada caso. Y el párrafo 6 establece que *“Sin perjuicio de los supuestos señalados en los puntos anteriores, cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que afecten a la regularidad del reparto, o a las condiciones de entrega de la correspondencia, como en el caso de situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados, u otras similares, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal deberá ponerlo en conocimiento del órgano regulador para su valoración y, en su caso, establecer condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en dichos ámbitos.”*

Considerando que la vía pública es la habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos y no el camino particular de acceso a la vivienda (al contrario de lo considerado en el informe remitido para alegaciones), se procede a analizar si estamos ante un supuesto en el artículo 37 del Reglamento Postal.

Pues bien, a la vista de la información disponible ha de concluirse que no es éste un entorno especial de los definidos en el artículo 37.4 del Reglamento Postal. Tampoco en el 37.4.a) (*“Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos”*), por la distancia entre el domicilio y la vía pública, que es inferior a 250



metros. Pero hay que considerar la posibilidad de que pudiera ser de aplicación el 37.6. del mismo Reglamento.

Así, dadas las circunstancias específicas de ubicación de la vivienda con respecto a la vía pública en la que habitualmente se prestan los servicios públicos, y del acceso a la misma vivienda, que se realiza a través de una vía de [Confidencial...], cabe concluir que dichas circunstancias pueden afectar a la regularidad del reparto y a la seguridad de los empleados de Correos, en función del vehículo utilizado para la entrega de los envíos o si hubiera climatología adversa que empeorara las condiciones de circulación.

De modo que cabe concluir que a este caso es de aplicación el 37.6 del Reglamento Postal, siendo razonable que la entrega de los envíos se realice en un buzón o casillero individual no domiciliario, ubicado en la intersección entre la vía pública en la que habitualmente se prestan servicios públicos y el vial de acceso a la vivienda, con las condiciones necesarias de señalización e identificación. Con esta medida se evita que los envíos postales tengan que recogerse en la oficina de Correos.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria

## **RESUELVE**

1º.- Declarar que la entrega de los envíos postales ordinarios dirigidos a la vivienda ubicada en Arenero, [...] de la localidad de Tazacorte (Isla de la Palma), ha de llevarse a cabo en un buzón o casillero individual no domiciliario, ubicado en la intersección entre la vía pública en la que habitualmente se prestan servicios públicos y el vial de acceso a la vivienda, con las condiciones necesarias de señalización e identificación.

2º.- En todo caso la entrega se realizará todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana.

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, ésta determine 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, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., SME, a la interesada en el procedimiento residente en Arenero, [...] y al Ayuntamiento de Tazacorte, 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.