

RESOLUCIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DEL MODO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES ORDINARIOS EN LA URBANIZACIÓN SANTA ROSA DELS PINS DE ARENYS DE MUNT (BARCELONA).

(STP/DTSP/033/24)

I. ANTECEDENTES

Primero. – Solicitud de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Con fecha 24 de mayo de 2024 tuvo entrada en la CNMC un escrito de Correos para que se determinen las condiciones específicas de entrega de los envíos postales ordinarios y se califique, en su caso, como entorno especial, a efectos de reparto de los envíos postales ordinarios, la urbanización Santa Rosa dels Pins, ubicada en el término municipal de Arenys de Munt (Barcelona), y que aquel se realice en casilleros concentrados pluridomiciliarios. Correos alega la concurrencia de las condiciones previstas en el artículo 37.4.b) 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.

Correos solicitó al Ayuntamiento la información necesaria para comprobar el cumplimiento de las condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, y el Ayuntamiento, en informe de 4 de abril de 2024, comunicó que los habitantes censados son 101, que el número de viviendas asciende a 72, y que la superficie es de 16,12 hectáreas. Informaba, además, que todas las parcelas de la urbanización lindan con la vía principal.

Informaba Correos de que la urbanización figura en el listado de ámbitos donde están instalados casilleros concentrados pluridomiciliarios para la entrega de los envíos postales, y en la actualidad los envíos ordinarios se depositan en casilleros concentrados pluridomiciliarios, así como que el Ayuntamiento había solicitado el reparto en los buzones domiciliarios individuales en la urbanización.

Además, aportaba con su solicitud la siguiente documentación:

- Anexo I: Informe del Ayuntamiento donde se indica el número de habitantes empadronados, las viviendas y la superficie de la urbanización.
- Anexo II: Certificación del número de envíos dirigidos a la urbanización.
- Anexo III: Informe de envíos ordinarios semanales de media por domicilio y en cómputo anual.

Segundo. – Inicio del procedimiento y requerimiento de información.

El procedimiento se inició el 2 de julio de 2024, y se notificó a Correos y comunicó al Ayuntamiento. Se les pedía a ambos que, de conocerla, facilitasen información sobre posibles representantes de los vecinos afectados (administrador, presidente de la comunidad, etc.), con objeto de poner en su conocimiento la tramitación del presente expediente. Igualmente, se les informaba del plazo de diez días de que disponían para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimaran pertinentes.

Al Ayuntamiento se le solicitaba, igualmente, la publicación en el tablón de edictos de la información correspondiente a las circunstancias alegadas por Correos, al objeto de notificar a los posibles interesados en el procedimiento.

El Ayuntamiento, en informe que tuvo entrada en el Registro de la CNMC el 8 de julio de 2024, realizó las siguientes manifestaciones:

“Primero.- Que es cierto que las tres urbanizaciones están separadas del núcleo urbano del municipio y, en ese sentido, la información facilitada por Correos se ajusta a la realidad, los datos de población a fecha actual son:

- Santa Rosa dels Pins: número de casas edificadas: 98 y número de habitantes empadronados: 101.

(...)

Pero se ha de aclarar que en el término municipal de Arenys de Munt hay otras 3 urbanizaciones (La Creueta, en la misma carretera que da acceso a Collsacreu, L’Ajup-Aiguaviva y Can Sagrera) con las mismas características, sólo que la distancia al núcleo urbano es algo menor y en ellas, sí se realiza el reparto a las casas por parte de Correos, por lo que no entendemos la diferencia de trato.

(...)

Tercero.- Que hemos de manifestar que no podemos estar de acuerdo en que el servicio de correos se realice en casilleros concentrados pluridomiciliarios por los siguientes motivos:

- Cuando el Instituto Nacional de Estadística envía, en época electoral, el documento informativo de los colegios electorales, en ellos, no figura el número de estos casilleros y los vecinos, de forma constante, manifiestan que no les llegan las notificaciones. Puestos en contacto con el INE, estos informan que envían la tarjeta a la dirección postal donde están empadronados los vecinos, no al casillero. Y las papeletas de los partidos tampoco les llegan. En este sentido, consideramos que se vulneran los derechos electorales de las personas que viven en las urbanizaciones objeto de este informe.

- Tampoco llegan a los vecinos las notificaciones que han de ser firmadas con acuse de recibo, como ejemplo, adjuntamos el Excel las notificaciones que realizó el Ayuntamiento a la urbanización Collsacreu entre los años 2022 y 2023 de las cuales nos devolvieron todas las de las personas que viven habitualmente y están empadronadas y éstas nos manifestaron que ni siquiera

les habían dejado avisos, a pesar de que en el sobre ponía: “entrega sin éxito”. El mismo problema existe si la notificación la envía Hacienda o la Seguridad Social. Y no reciben correo de bancos, suministros, incluso multas. Es imposible que el número del casillero figure en la dirección postal.

- Finalmente indicar que tampoco les llega el servicio de paquetería de Correos.

Se considera, en base a lo que se ha expuesto, que no se dan las condiciones del art. 37.4 b) del RD 1829/1999, de 3 de diciembre, de entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, y que las tres urbanizaciones forman parte del municipio y las personas que viven en ellas han obtenido licencia municipal para construir sus casas y pagan sus impuestos igual que el resto de los vecinos, por tanto, deberían tener igual trato que el núcleo urbano y las otras tres urbanizaciones.

Como último punto comunicarles que el día 4/07/24 se expuso en el tablón de anuncios físico del ayuntamiento el edicto que enviaron y el día 5/07/25, se insertó en el tablón electrónico; así mismo, se lo hemos comunicado a los administradores de las tres urbanizaciones para que tengan conocimiento y puedan manifestar lo que consideren.”

Correos, en escrito que tuvo entrada el 11 de julio de 2024, informó que la distancia desde el núcleo de la localidad de Arenys de Munt a la urbanización (punto donde están instalados los casilleros pluridomiciliarios) es de 7,5 kms. Asimismo, ha facilitado los datos de contacto de la presidencia de la urbanización.

El Ayuntamiento, en escrito que tuvo entrada el 24 de julio de 2024, informó que la exposición en el tablón de anuncios físico, así como en el tablón de anuncios electrónico, tuvo lugar entre el 4 y el 19 de julio de 2024.

Tercero. – Solicitud de información complementaria a Correos y respuesta recibida.

Mediante escrito de 2 de agosto de 2024, se solicitó informe complementario a Correos sobre las manifestaciones realizadas por el Ayuntamiento.

Correos, en informe que tuvo entrada el 2 de septiembre de 2024, facilitó los datos de contacto del presidente de la urbanización e informó que la distancia de la urbanización al núcleo urbano de Arenys es de 7,5 kilómetros, reiterando que no existe continuidad con dicho núcleo, así como que las entidades territoriales La Creueta, Aguaviva y Can Sagrera figuran declaradas en el INE como núcleo, no como urbanización, y existe una continuidad con el núcleo de Arenys de Munt. Además, indica lo siguiente:

- ***Respecto al modo de entrega de los envíos no registrados.***

En Arenys de Munt el correo ordinario del núcleo urbano se entrega a domicilio, y en cuanto a las urbanizaciones Santa Rosa del Pins, Tres Turons y Collsacreu, se distribuye por casilleros concentrados pluridomiciliarios desde 01/01/1985 (por tanto, con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 503/2007, de 20 de abril), y así figura en la base de datos que periódicamente se remite a esa Comisión Nacional.

Indica Correos que los buzones de la urbanización se encuentran en condiciones de uso adecuadas, si bien, la rotulación de algunos de ellos se circunscribe al número del casillero domiciliario.

(...)

En cualquier caso, sobre el supuesto particular de las tarjetas censales y de la propaganda electoral remitida por las candidaturas políticas a que alude el Ayuntamiento, se ha solicitado informe a la Subdirección de Red de Distribución, siendo evacuado por el Coordinador de Distribución del Área Noreste (Cataluña), quien pone de manifiesto que los envíos electorales que no pudieron ser entregados por no constar en la dirección el número del casillero pluridomiciliario, ni tampoco figurar en el buzón datos adicionales que facilitasen su distribución, los mismos fueron puestos a disposición de los interesados en la oficina postal de referencia, donde permanecieron hasta después del día de la celebración de los comicios, para que los destinatarios pudieran proceder a su recogida.

Igualmente señalan que en estos entornos no se observaron diferencias significativas en el porcentaje de devolución de envíos electorales por haber resultado infructuosa su entrega, frente a las producidas en el resto del territorio nacional.

En cuanto a las manifestaciones del Ayuntamiento de que no llega el correo de bancos, ni suministros; incidir en que han de ser los propios vecinos quienes se aseguren de que sus remitentes consignan en los envíos una dirección postal que incluya todos los elementos necesarios que permita identificar su lugar de entrega.

Igualmente, (...) no se encuentran trabas para que las Administraciones hagan un esfuerzo por incluir en las direcciones postales de los usuarios todos los datos necesarios que faciliten la distribución de los envíos que les dirijan, máxime cuando se trata de elementos identificadores que aparecen expresamente recogidos en la regulación postal. Ello con independencia del derecho de los administrados de señalar la dirección que deseen a efectos de notificaciones.

• **Respecto al modo de entrega de los envíos registrados.**

En lo que atañe al modo de entrega de los productos registrados, esta se efectúa, en síntesis, previa identificación del destinatario o autorizado en su domicilio, consignéndose en la documentación del empleado de este operador y en el aviso

de recibo (si lo hubiera), la fecha, hora, número del documento acreditativo de la identidad del receptor, junto con su firma. En el supuesto de que la entrega no fuese posible, el empleado de esta Sociedad dejaría el correspondiente aviso de llegada en el casillero correspondiente para su recogida por el destinatario o autorizado en su oficina de referencia, permaneciendo los envíos en esta durante los plazos establecidos al efecto para cada tipo de producto.

(...)

No obstante, para la efectividad en la distribución de los productos registrados a domicilio, resulta igualmente relevante que tanto las circunstancias del entorno (identificación y rotulación de viales, numeración ordenada de las viviendas, etcétera), como la dirección reseñada en los envíos, permitan localizar de manera inequívoca su lugar de entrega, siendo responsabilidad de los Ayuntamientos y de los propios vecinos, que se subsanen las insuficiencias existentes al respecto.

(...)

En síntesis, para la entrega a domicilio de los envíos registrados resulta igualmente relevante que su dirección postal contenga los datos geográficos precisos para identificar su lugar de entrega.

Asimismo, reviste especial importancia que el Organismo Municipal mantenga actualizada la identificación ordenada del territorio, tanto de los viales como de la numeración de las viviendas, que facilite la distribución de los envíos.

Lo anterior no es óbice para que por parte de Correos se esté realizando un especial esfuerzo para procurar la entrega de aquellos envíos que, aun cuando no consignen de manera completa las señas, contengan alguna indicación que permita localizar al destinatario, siempre y cuando cumplan los demás requisitos establecidos en la normativa postal; ello a tenor de las previsiones contempladas en el artículo 17 del Reglamento Postal, en concordancia con lo previsto en el artículo 24 de la Ley Postal.

• Respecto a las quejas recibidas.

Según informa el Coordinador de Distribución del Área Noreste de Correos, no se tiene constancia de haber recibido reclamaciones formales de vecinos por la atención postal prestada en esos entornos.

En ese sentido, inciden en que no existe problema alguno de acumulación de envíos o cualquier incidencia con afectación del servicio postal en Arenys de Munt, realizándose la distribución del correo con total regularidad y en base a los compromisos de calidad establecidos para cada producto.

Sin perjuicio de las informaciones vertidas, se han dado instrucciones a los responsables en la zona para que permanezcan atentos a la prestación del servicio, y muestren la mejor disposición para colaborar con todas las partes interesadas, en ánimo que ello coadyuve a asegurar la normalidad en el reparto en esos ámbitos.”

Cuarto. – Trámite de audiencia y alegaciones recibidas.

Mediante escrito de 22 de noviembre de 2024, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en adelante LPAC, se dio trámite de audiencia a Correos y a las partes interesadas de las que se tenía constancia de su dirección, remitiendo los datos disponibles sobre las condiciones existentes en la urbanización y su valoración provisional, con el objeto de que pudieran alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimaran pertinentes.

Asimismo, dada la imposibilidad de notificar personalmente a todos los interesados la apertura del trámite de audiencia por tratarse de una pluralidad indeterminada de personas, conforme a lo dispuesto en los artículos 45.1.a) y 82 de la LPAC se notificó, mediante anuncio en el Boletín Oficial del Estado publicado el 28 de noviembre de 2024, dicha apertura de un trámite de audiencia, con un plazo de diez días, para que los interesados pudieran examinar el expediente y alegar y presentar los documentos y justificaciones pertinentes.

La conclusión provisional que se adelantaba en el trámite de audiencia era la de que en la indicada urbanización se cumplen las tres condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, por lo que procedería su declaración como entorno especial.

Correos remitió comunicación que tuvo entrada el 3 de diciembre de 2024, en la que reiteró las manifestaciones e información ya vertida en relación con este expediente.

No se han recibido más alegaciones de ninguna otra persona o entidad.

A los anteriores Antecedentes le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. - Habilitación Competencial.

El artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, establece que la CNMC 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”.

El 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, dispone 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 la CNMC], 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. (...)”*

SEGUNDO. - Objeto, legislación aplicable y conclusiones.

El presente procedimiento tiene por objeto determinar si concurren las condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal para determinar el modo de entrega de los envíos postales ordinarios en la urbanización Santa Rosa dels Pins, ubicada en el término municipal de Arenys de Munt (Barcelona).

En este punto, resulta necesario precisar que, si bien el 18 de agosto de 2024 entró en vigor el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el mismo no resulta de aplicación al presente procedimiento porque todavía no había entrado en vigor cuando se acordó el inicio de este procedimiento. En consecuencia, el Reglamento Postal de 1999, vigente en aquel momento, es el que ha regido el presente procedimiento, y, por el principio de unidad de procedimiento, lo hará hasta su terminación.

El artículo 32.1 del Reglamento Postal, en desarrollo del artículo 24 de la Ley Postal dispone que *“los envíos postales 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 procedimiento de declaración o, en su caso, de revisión de entornos especiales es un procedimiento reglado en el artículo 37 del Reglamento Postal.

El mismo artículo 37 regula, en el apartado 4, los casos que tendrán la consideración de entornos especiales, entre los que se encuentra el supuesto de la letra b):

“b) En entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, entendiéndose por tales desarrollos de construcción horizontal, que

sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada.

En estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:

- “1. El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.*
- 2. El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.*
- 3. El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.”*

Tras las actuaciones realizadas y, de acuerdo con los datos disponibles, se ha podido constatar lo siguiente:

La urbanización Santa Rosa dels Pins está situada al oeste del casco urbano de Arenys de Munt, a 7,5 kilómetros, por lo que no puede considerarse prolongación del núcleo urbano. El acceso se realiza a través de la carretera BV-5031.

En la web del INE, dentro del conjunto territorial del municipio de Arenys de Munt, se encuentra diferenciada la Unidad Poblacional Santa Rosa dels Pins con el código 08007001601 SANTA ROSA DELS PINS.

La urbanización se asienta sobre suelo declarado catastralmente como urbano, formado por viviendas unifamiliares con parcela propia. Los viales de la urbanización están señalizados, y las viviendas únicamente disponen de numeración parcelaria sin un criterio unificado.

Para el cálculo del cumplimiento de las condiciones se utilizan los datos de población, superficie y viviendas facilitados por el Ayuntamiento, que es el organismo competente para facilitar ese tipo de datos, y el dato relativo al número de envíos ordinarios, facilitado por Correos.

Información sobre habitantes, superficie y viviendas o locales facilitada por el Ayuntamiento:

- 101 habitantes censados o empadronados.
- 16,12 hectáreas de superficie.
- 98 viviendas.

Información sobre envíos facilitada por Correos:

- 6 envíos dirigidos a todos los vecinos (Fuente: recuento realizado por Correos en el periodo comprendido entre el 9 al 22 de abril de 2024).
- Índice de estacionalidad aplicable: 97,56.

De acuerdo con los datos disponibles, las condiciones existentes en la urbanización serían las siguientes:

- Número de habitantes censados por hectárea: $101/16,12= 6,27$, **inferior a 25 por hectárea.**
- Número de viviendas o locales por hectárea: $98/16,12= 6,08$, **inferior a 10 por hectárea.**
- Volumen de envíos ordinarios de media semanal por domicilio y en cómputo anual: $6/98*100/97,56= 0,06$, **inferior a 5 envíos.**

En consecuencia, la conclusión que se extrae es la de que en la urbanización Santa Rosa dels Pins se cumplen las tres condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal, por lo que procede su declaración como entorno especial, de forma que la entrega de los envíos ordinarios se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

El Ayuntamiento dice no estar de acuerdo con la declaración de entorno especial de la urbanización y alega (i) que esta urbanización está efectivamente separada del núcleo urbano, pero que también lo están otras (aunque menos), en las que Correos reparte a domicilio, (ii) que no les llegan a los vecinos de la urbanización ni los envíos del INE, ni las notificaciones administrativas del Ayuntamiento, ni las cartas de los bancos y compañías de servicios, ni los paquetes, y (iii) que los vecinos de la urbanización han obtenido licencia para construir sus casas y pagan sus impuestos, con lo que merecen igualdad de trato con los que residen en el núcleo urbano.

Sin embargo, como se ha comprobado, la urbanización cumple las condiciones para ser declarada entorno especial: está separada del núcleo urbano, como el Ayuntamiento reconoce, tiene código de identificación específico del INE y cumple lo establecido en el artículo 37.4.b) del Reglamento: se trata de un entorno *“de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, entendiendo por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada”*, en el que concurren las tres condiciones indicadas.

Sobre la manifestación del Ayuntamiento referida a que habría trato desigual con otras urbanizaciones de la localidad, donde Correos realizaría el reparto en el casillero domiciliario, debe señalarse que estas urbanizaciones estarían dentro de la trama urbana consolidada y que, aunque no lo estuvieran, no habría trato discriminatorio en el hecho de que, aun encontrándose todas las urbanizaciones alejadas del núcleo urbano, unas hubieran sido declaradas entorno especial y otras no, de modo que la modalidad de reparto fuera diferente en unas respecto de las otras, ya que esa declaración de entorno especial viene determinada por la concurrencia de las condiciones objetivas previstas en el mencionado artículo 37.4.b) del Reglamento Postal.

El principio general en la prestación del servicio postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Postal, es el de la entrega de los envíos ordinarios en el casillero domiciliario de las viviendas, en la dirección que figure en la cubierta de los envíos, salvo los casos en los que, como indica el artículo 24, concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la Ley Postal, en los que se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, como es el supuesto de la urbanización Santa Rosa dels Pins.

La declaración de entorno especial no supone menoscabo alguno de la prestación del servicio postal universal, cuya calidad ha de mantenerse (se realizará el reparto, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes), y sin afectación, por otra parte, a la entrega de los envíos certificados, que ha de realizarse en cualquier caso a domicilio.

Tampoco implica tratamiento discriminatorio, ya que se adopta de conformidad con lo establecido en la normativa postal, con idéntico criterio al que aplica esta Comisión en los casos de otras zonas o entornos donde concurren las mismas condiciones del artículo 37.4.b) del Reglamento Postal.

Finalmente, por lo que se refiere a los problemas en la recepción de los envíos postales, de la información facilitada por Correos, se deduce que existirían determinadas deficiencias en la señalización de las vías, las viviendas y los buzones, que estarían dificultando el reparto, cuya subsanación sería responsabilidad del Ayuntamiento y de los vecinos de la urbanización.

Por todo cuanto antecede,

RESUELVE

1º.- Declarar que en la urbanización Santa Rosa dels Pins, del término municipal de Arenys de Munt (Barcelona), se cumplen las tres condiciones establecidas en el artículo 37.4.b) del Reglamento Postal para ser considerada entorno especial y, en consecuencia, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

2º.- En todo caso, la entrega se realizará, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. Esta decisión no afecta a los envíos certificados, que deberán seguir siendo entregados a domicilio.

3º.- La presente resolución queda condicionada a la subsistencia de las actuales circunstancias. Si estas cambiasen, los interesados podrán 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 en dicha urbanización.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y al Ayuntamiento de Arenys de Munt, a efectos meramente informativos.

Notifíquese a los interesados, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., la Presidencia y el Administrador de la urbanización, 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.

En Madrid, a 17 de octubre de 2025

El Secretario del Consejo

P.D. de la Sala de Supervisión Regulatoria (Resolución del Consejo de la CNMC de 13.06.2023, BOE nº 150 de 24.06.2023)