

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE TRANSPORTS I MOBILITAT SOSTENIBLE

10010 *Reial decret 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis postals, en desplegament del que estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.*

Els serveis postals constitueixen un servei d'interès econòmic general i són un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i una eina que coadjuva a la cohesió econòmica i a la vertebració social del país.

El sector postal ha estat objecte d'un important procés de transformació normativa que va començar amb l'inici de la liberalització del mercat postal a la Unió Europea en virtut de la Directiva 97/67/CE del Parlament Europeu i el Consell, de 15 de desembre de 1997, relativa a les normes comunes per al desenvolupament del mercat interior dels serveis postals a la Comunitat i la millora de la qualitat del servei, i que es va completar amb la Directiva 2008/6/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de febrer de 2008, per la qual es modifica la Directiva 97/67/CE en relació amb la plena realització del mercat interior de serveis postals comunitaris. Addicionalment el marc normatiu comunitari es va ampliar pel que fa al mercat de paqueteria amb l'aprovació del Reglament (UE) 2018/644 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 d'abril de 2018, sobre els serveis de paqueteria transfronterers.

D'aquesta manera, la prestació dels serveis postals a la Unió Europea es configura com un mercat en lliure concurrència al mateix temps que es garanteix l'existència d'un nucli de serveis proveïts amb unes determinades condicions de qualitat i a preus assequibles, per a tots els ciutadans, independentment de les condicions socials i de la situació geogràfica. Aquest nucli constitueix el servei postal universal, que ha de quedar garantit per cadascun dels estats membres en el seu propi territori, independentment de les condicions existents al mercat postal respectiu.

La Directiva 2008/6/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de febrer de 2008, va ser transposada a l'ordenament jurídic espanyol en virtut de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal. Aquesta disposició, a més de liberalitzar completament el mercat postal i regular el règim general de prestació dels serveis postals, regula els drets dels usuaris dels serveis postals i les condicions de prestació i finançament del servei postal universal que l'Estat garanteix a tots els ciutadans.

D'aquesta manera, la Llei 43/2010, de 30 de desembre, que ara es desplega reglamentàriament, va suposar una configuració radicalment nova del sector postal espanyol en posar fi a l'anterior model postal del segle xx, en què Correus era part integrant de l'Administració pública i, en aquesta condició, dictaven les normes alhora que proveïen els serveis postals en règim de monopoli per a la gran part d'aquests serveis.

En el nou model hi ha una radical diferenciació entre l'autoritat nacional de reglamentació postal i els operadors postals, independentment de la titularitat pública o privada de la propietat d'aquests. Així, l'article 50 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, que ara es desplega reglamentàriament, estableix que han de tenir la consideració d'autoritat nacional de reglamentació postal: el Govern, en l'exercici de la potestat reglamentària; els òrgans superiors i directius del Ministeri de Foment (actualment, Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible), de conformitat amb les atribucions que els confereix la normativa vigent, i la Comissió Nacional del Sector Postal (actual Comissió dels Mercats i la Competència), d'acord amb la seva llei de creació.

Per la seva banda, l'article 51 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, crea el Consell Superior Postal com el màxim òrgan de participació de les administracions públiques, els usuaris, els prestadors de serveis postals, els sindicats que tinguin la consideració de més representatius tant a escala estatal com autonòmica i les associacions filatèliques en matèria postal.

Tant el Consell Superior Postal com la Comissió Filatèlica de l'Estat, que preveu la disposició addicional quarta de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, van ser desplegats reglamentàriament després d'aprovar aquesta Llei, i va quedar pendent fins avui el desplegament de les matèries que s'inclouen en aquest Reglament. En concret, en el Reial decret 1188/2011, de 19 d'agost, pel qual s'estableixen les funcions, la composició i el funcionament del Consell Superior Postal; i en el Reial decret 1637/2011, de 14 de novembre, pel qual s'estableix la composició, les competències i el règim de funcionament de la Comissió Filatèlica de l'Estat i es regulen les emissions de segells de correu i altres signes de franqueig.

En aquest sentit, el text que ara s'aprova com a annex d'aquest Reial decret completa la transformació exercida en la realitat postal espanyola per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, segons els principis que s'hi fixen. En particular, hi ha dos elements que s'han de destacar. D'una part, la reducció substancial del nombre d'articles enfront del que ha estat la tradició reglamentària postal a Espanya; de l'altra, l'aplicació sistemàtica de la norma a tots els operadors postals que actuen al mercat espanyol.

Tots dos elements tenen una causa comuna, el fet que tots els serveis postals a Espanya es proveeixen en règim de lliure concurrència i, per tant, les normes que garanteixen els drets dels usuaris d'aquests serveis s'han d'aplicar com a obligacions que han de respectar tots els operadors postals.

Ara bé, el règim de lliure concurrència suposa que hi ha d'haver un mecanisme que asseguri la provisió dels serveis, fins i tot quan el mercat no els presti o ho faci a preus no assequibles o en condicions de qualitat insuficients per a les expectatives d'una societat avançada del segle XXI. Per a aquestes situacions la llei preveu l'existència d'un servei postal universal garantit per l'Estat i prestat per un operador designat expressament per a això. La normativa específica d'aquest servei postal universal està continguda en el Pla de prestació d'aquest servei i, per tant, no és objecte d'un reglament amb vocació d'aplicació general a tots els operadors.

Com que exclou tota la matèria específica del servei postal universal que l'Estat ha encarregat a l'operador designat per a això, es produeix una reducció substancial en l'extensió del Reglament i amb això es guanya claredat i seguretat jurídica, tant per als usuaris com per als operadors. El resultat és que tots els preceptes que conté el nou reglament són d'aplicació general en un model de lliure concurrència i de total obertura del mercat i constitueixen, d'aquesta manera, eines fonamentals per garantir el bon funcionament del mercat en condicions d'igualtat per part de tots els operadors. De la mateixa manera, aquests preceptes constitueixen instruments importants perquè els usuaris dels serveis postals puguin fer valer els drets que la Llei 43/2010, de 30 de desembre, els reconeix; un elenc de drets que l'exposició de motius d'aquesta llei qualifica d'una autèntica carta de drets, en consideració a la seva sistematicitat i al seu caràcter modern i complet.

Amb l'aprovació del Reglament que conté l'annex d'aquest Reial decret es completa, doncs, el marc normatiu bàsic en matèria de serveis postals a Espanya; l'altre pilar d'aquest desplegament normatiu és el Pla de prestació del servei postal universal que desplega el que estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, en matèria de condicions de prestació del servei postal universal exigibles a l'operador designat per prestar aquest servei, i els mecanismes del seu control i seguiment, la metodologia de càlcul del cost net i de la càrrega financera injusta suportada per l'operador designat i els procediments per al seu finançament.

Aquest Reial decret, en aprovar el Reglament dels serveis postals, té com a finalitat desplegar la regulació en matèria de prestació de serveis postals i el sistema de

garanties que permeti un ús eficaç i eficient dels serveis postals per a tots els ciutadans. Per assolir aquest fi el Reglament s'estructura en sis títols.

El títol I està consagrat a les disposicions generals, i estableix l'objecte, les definicions i l'àmbit d'aplicació de la norma.

El títol II està dedicat a desplegar les condicions en què els operadors postals poden dur a terme les seves activitats al mercat espanyol, de conformitat amb el que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre. Es compon de dos capítols. El primer estableix, en desplegament de la llei, el sistema de títols habilitadors per a la prestació de serveis postals en el mercat postal espanyol. El segon recull les obligacions a les quals estan sotmesos els prestadors d'aquests serveis, de manera que es facin efectius els drets que la Llei reconeix als usuaris dels serveis postals a Espanya.

El títol III, per la seva part, conté tres capítols i està dedicat a la regulació de les condicions en les quals s'ha d'efectuar la prestació dels serveis postals, amb l'objecte de salvaguardar, segons la Constitució espanyola i la legislació vigent, el secret de les comunicacions postals, la inviolabilitat dels enviaments postals i la protecció de dades. El capítol primer està dedicat a les disposicions generals sobre els serveis i enviaments postals. El capítol segon desplega les condicions d'admissió i lliurament dels enviaments postals. El capítol tercer s'ocupa de les situacions en què no es produeix el lliurament de l'enviament, bé per impossibilitat física, bé perquè el destinatari el refusa.

Els títols IV i V despleguen reglamentàriament les previsions legals sobre l'Administració postal, que ha de vetllar pel compliment de les normes del sector.

El títol IV s'ocupa en el capítol primer de la comprovació del contingut dels enviaments postals per assegurar-se que no contenen objectes prohibits i, en cas de ser així, de la intervenció d'aquests. El segon desplega les previsions que estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, sobre la inspecció postal i el seu funcionament.

Per la seva banda, el títol V es dedica a regular el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals atenent els principis d'agilitat i proactivitat en el compliment de les tasques administratives que assegurin el bon funcionament del sistema de títols habilitadors que permeten l'exercici de l'activitat postal en el mercat espanyol.

Finalment, el títol VI desplega el segell d'excel·lència postal, de conformitat amb les previsions de la disposició adicional sisena de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de manera que es pugui convertir en un incentiu per a la innovació en el sector postal espanyol i que coadjuvi en les iniciatives dels operadors postals que tinguin per finalitat mantenir alts estàndards de compliment de les exigències que el canvi tecnològic permanent i les demandes dels usuaris imposen als operadors.

Per comparació amb el Reglament que es proposa derogar, i que es corresponia amb la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, es produeix una reducció substancial de les matèries objecte de la present norma.

En concret, han quedat exclosos tots els aspectes específics relacionats amb les condicions de prestació del servei postal universal, els nivells de qualitat i les garanties dels usuaris d'aquest servei, que l'Estat imposa a l'operador designat, atès que ja estan recollides en el Pla de prestació del servei postal universal aprovat en Consell de Ministres, com es va assenyalar anteriorment.

Així mateix, s'exceptuen d'aquesta normativa tècnica postal aspectes que fins ara hi estaven tangencialment regulats, però l'acomodament dels quals és convenient que es dugui a terme en les normes que regulen les matèries pròpies del procediment administratiu comú; particularment les especificitats pel que fa a les notificacions que les administracions públiques dirigeixen als ciutadans, a través dels serveis postals. Sense perjudici d'això, i amb l'objectiu de garantir els drets dels interessats en la tramitació dels procediments administratius, es manté en vigor i és aplicable el que estableix la secció segona del capítol II del títol II del Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, aprovat pel Reial

decret 1829/1999, de 3 de desembre, fins que s'aprovi la normativa que desplegui les previsions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en matèria d'admissió i lliurament de notificacions per part de les administracions públiques a través dels serveis postals.

El projecte desplega les previsions que estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, com a matèria reglamentària en aspectes tècnics importants que la normativa anterior no recull. En particular, són objecte de desplegament sistemàtic i d'acord amb la Llei 43/2010, de 30 de desembre, el règim de prestació de serveis postals; el règim d'accés a la condició d'operador postal; el funcionament del Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, i el d'intervenció dels enviaments postals i les actuacions inspectores.

Així mateix, són objecte de regulació els aspectes que exigeixen determinació reglamentària en matèria de drets dels usuaris dels serveis postals, fet que es tradueix, gairebé indefectiblement, en obligacions dels operadors prestadors d'aquests serveis.

D'acord amb el que disposa l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, aquest Reial decret s'adequa als principis de bona regulació, tal com apareixen recollits en l'article esmentat; això és, el principi de necessitat, el de proporcionalitat, el de seguretat jurídica, i els principis d'eficàcia, eficiència i transparència.

En virtut del principi de necessitat, la iniciativa normativa queda justificada per l'interès general que amb aquesta es persegueix atès que es tracta de desplegar la vigent Llei 43/2010, de 30 de desembre, i posar fi a la situació anòmla de mantenir un reglament d'una llei anterior, fet que obligava sistemàticament a acudir a interpretacions normatives que cabessin dins del nou marc, a partir d'un text reglamentari que literalment no es corresponia amb ell, la qual cosa era font d'inseguretat jurídica i possible minva de la competència entre operadors. Per evitar aquesta situació, l'únic instrument possible és un reial decret que aprovi el Reglament de desplegament de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de manera que compleixi el manament d'aquesta.

En virtut del principi d'eficàcia la iniciativa normativa pretén aconseguir la consecució plena d'aquest objectiu de seguretat jurídica regulant la matèria que la Llei preveu com a reglamentària i que fins ara no havia estat objecte d'aquest desplegament, de manera que amb l'aprovació d'aquest Reglament es disposi del bloc normatiu complet tal com es va configurar amb l'aprovació de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

En virtut del principi de proporcionalitat, la iniciativa conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que s'ha de cobrir amb la norma, i no tan sols no suposa cap restricció de drets o increment d'obligacions per als destinataris de la norma, sinó que, per contra, se'ls dona més garantia en el gaudi dels drets que la Llei els reconeix i en la limitació de les càrregues a les quals estrictament la Llei 43/2010, de 30 de desembre, els imposa.

Així mateix, es garanteix el compliment del principi d'eficiència, atès que la consecució de l'objectiu perseguit amb el projecte normatiu s'assoleix limitant els costos que poden comportar tant en termes de càrregues administratives com en consum de recursos públics.

El principi de seguretat jurídica queda garantit perquè el projecte és un desplegament estricte de la llei postal vigent que, al seu torn, va implicar la transposició de la Directiva 2008/6/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de febrer de 2008. Es genera, d'aquesta manera un marc normatiu estable, previsible, integrat, clar i de certesa, que en facilita el coneixement i la comprensió i, en conseqüència, l'actuació i la presa de decisions de les persones i empreses.

Es compleix el principi de transparència, ja que en l'elaboració de la norma s'han seguit tots els processos de participació i audiència que estableix la normativa vigent. Tots els agents implicats en la matèria han expressat els seus interessos respectius al llarg del tràmit d'elaboració de la norma. Les diferents associacions representatives del sector han estat consultades i els interessos que representen han estat valorats.

En l'elaboració d'aquest Reial decret, s'han evacuat els tràmits de consulta prèvia i informació pública, en virtut del que estableixen els articles 26.2 i 26.6, respectivament, de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern.

Així mateix, en compliment del que estableix l'article 26.6 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, s'ha evacuat el tràmit d'audiència a través de la submissió del projecte al Consell Superior Postal, organisme en el qual estan representats, a més de les comunitats autònomes i les entitats locals, les administracions públiques, els usuaris i els prestadors de serveis postals, així com els sindicats més representatius en l'àmbit estatal i autonòmic i les associacions filatèliques.

També s'ha sotmès a l'informe, en virtut de l'article 26.5, paràgraf primer, de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, dels aleshores ministeris d'Indústria, Comerç i Turisme; de Política Territorial; Justícia; d'Interior, Afers Econòmics i Transformació Digital; Hisenda i Funció Pública; Sanitat; i Consum.

En virtut de l'article 39 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i de l'article 2.a) del Reial decret 894/2005, de 22 de juliol, pel qual es regula el Consell de Consumidors i Usuaris, s'ha sol·licitat un informe d'aquest organisme.

En virtut del que estableix l'article 5.2.a) de la Llei 3/2013, de 4 de juny, de creació de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, s'ha sol·licitat un informe d'aquest organisme.

Així mateix, també s'ha sol·licitat, en virtut del que estableix l'article 561.1.6è de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, l'informe corresponent del Consell General del Poder Judicial.

Aquesta disposició es dicta en exercici de l'habilitació normativa que conté la disposició final sisena de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

Aquesta norma s'aprova a l'empara del títol competencial que preveu l'article 149.1.21a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de correus.

En virtut d'això, a proposta del ministre de Transports i Mobilitat Sostenible, amb l'aprovació prèvia de l'aleshores ministra d'Hisenda i Funció Pública, d'acord amb el Consell d'Estat, i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres a la reunió del dia 30 d'abril de 2024,

DISPOSO:

Article únic. *Aprovació del Reglament.*

S'aprova el Reglament dels serveis postals, pel qual es desplega la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, el text del qual s'inclou a continuació d'aquest Reial decret.

Disposició addicional primera. *Termini màxim per resoldre i notificar en els procediments sancionadors per infraccions administratives que tipifica la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.*

El termini màxim per resoldre i notificar en els procediments sancionadors per les infraccions administratives que tipifica la Llei 43/2010, de 30 de desembre, és de sis mesos.

Disposició addicional segona. *Condicions de qualitat establertes en el Pla de prestació del servei postal universal aprovat per Acord del Consell de Ministres d'1 de juny de 2021.*

A l'efecte de l'apartat 11 del Pla de prestació del servei postal universal, la penalització total anual, que és la suma de les penalitzacions per cadascun dels objectius incomplerts, no pot excedir l'import màxim que estableix per a les sancions per faltes molt greus l'article 62.1 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Disposició transitòria única. *Admissió i lliurament de notificacions per les administracions públiques efectuats a través dels serveis postals.*

Fins que s'aprovi la normativa que desplegui les previsions que contenen els articles 40 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en matèria d'admissió i lliurament de notificacions per les administracions públiques a través dels serveis postals, continua en vigor i és aplicable el que estableix la secció segona del capítol II del títol II del Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, aprovat en virtut del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

1. Queden derogades les normes següents:

a) El Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, sense perjudici del que disposa la disposició transitòria d'aquest Reial decret.

b) El Reial decret 81/1999, de 22 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament del títol II de la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, pel que fa a les autoritzacions per a la prestació de serveis i al Registre general d'empreses prestadores de serveis postals.

2. Així mateix, queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que estableix aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquest Reial decret es dicta a l'empara del títol competencial que preveu l'article 149.1.21a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de correus.

Disposició final segona. *Facultats de desplegament.*

S'autoritza la persona titular del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible per dictar totes les disposicions que siguin necessàries per a l'execució i el desplegament del que disposa aquest Reial decret.

Disposició final tercera. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor al cap de tres mesos de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 30 d'abril de 2024.

FELIPE R.

El ministre de Transports i Mobilitat Sostenible,
ÓSCAR PUENTE SANTIAGO

REGLAMENT DELS SERVEIS POSTALS

TÍTOL I

Disposicions generals.

Article 1. *Objecte del Reglament.*

Aquest Reglament té per objecte el desplegament de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, en l'àmbit de prestació dels serveis postals, de manera que assegurï els drets que la Llei atribueix als usuaris dels serveis esmentats i garanteixi la inviolabilitat i el secret de les comunicacions postals.

Per complir aquest manament, es desplega, de conformitat amb el que estableix la Llei esmentada, el règim de prestació en lliure competència de tots els serveis postals. Així mateix, es regulen i es delimiten els objectes que s'han de considerar prohibits per a la seva circulació com a contingut d'enviaments postals; el tractament dels enviaments refusats o que no s'han pogut lliurar; i també es fixen les normes de funcionament del Registre general d'empreses prestadores de serveis postals i de la inspecció postal.

Article 2. *Definicions.*

1. A l'efecte d'aquest Reglament, s'entenen per serveis postals i enviament postal els que així defineix l'article 3, apartats 1 i 2, respectivament, de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

2. S'entén, als efectes que estableix l'article 3, apartat 1 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, per serveis postals de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament el següent:

a) Recollida: l'activitat consistent en la retirada dels enviaments postals dipositats en els punts d'accés a la xarxa postal de l'operador.

b) Admissió: l'activitat consistent en la recepció per part de l'operador postal de l'enviament que li confia el remitent per a la realització del procés postal integral i del qual es fa responsable en els termes que preveu aquest Reglament.

c) Classificació: l'activitat consistent en el conjunt d'operacions la fi de les quals és ordenar els enviaments postals per encaminar-los des dels punts d'accés a la xarxa postal de l'operador fins a la distribució i el lliurament.

d) Transport: l'activitat consistent en el trasllat dels enviaments postals fins al seu punt de distribució final per qualsevol tipus de mitjans.

e) Distribució: l'activitat consistent en qualsevol operació duta a terme en els locals de destinació de l'operador postal on s'ha transportat l'enviament postal de forma immediatament prèvia al seu lliurament final al seu destinatari.

f) Lliurament: l'activitat consistent en el repartiment a les adreces indicades en els enviaments postals, amb les excepcions que estableix aquest Reglament.

3. A l'efecte de la seva consideració com a enviaments postals d'acord amb el que estableix l'article 3.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, s'estableixen les definicions següents:

a) Carta: tot enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com tota comunicació materialitzada en forma escrita sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal.

En tot cas, tenen la consideració de carta els enviaments de rebuts, factures, documents de negocis, estats financers i qualssevol altres missatges que no siguin idèntics.

b) Targeta postal: tota peça rectangular de cartolina consistent o un material semblant, tant si porta el títol de targeta postal com si no, que circuli al descobert i que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

La indicació del terme de «targeta postal» en els enviaments individuals implica automàticament aquesta classificació postal, encara que l'objecte corresponent no tingui text actual i personal.

c) Paquet postal: tot enviament que contingui qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació del qual per la xarxa postal no estigui prohibida.

Quan aquests enviaments continguin a més comunicacions de caràcter actual i personal, s'ha de manifestar expressament, a la seva coberta, aquesta circumstància.

No poden constituir paquets postals els lots o les agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i personal.

d) Publicitat directa: tot enviament consistent en un imprès que, destinat a la promoció i venda de béns i serveis, consisteixi únicament en anuncis o material publicitari o de màrqueting que contingui un missatge idèntic, encara que el nom, l'adreça i el número d'identificació que s'assigni al destinatari sigui diferent.

Perquè sigui considerat un enviament de publicitat directa ha de complir els requisits següents:

1r Que es remeti a una pluralitat de destinataris.

2n Que circuli en sobre obert o que permeti l'obertura per facilitar la inspecció postal.

3r Que a la seva coberta hi figuri l'expressió «P.D.» a l'efecte de facilitar la identificació d'aquests enviaments.

Les comunicacions que combinin la publicitat directa amb un altre objecte en el mateix embolcall tenen la consideració postal que, per la seva naturalesa, pugui correspondre a l'objecte esmentat, independentment del tractament que rebin a l'efecte de tarifació.

e) Llibres: les publicacions, sigui quin sigui el seu suport, enquadernades o en fascicles, remeses per empreses editores, distribuïdores, establiments de venda i centres d'ensenyament per correspondència autoritzats, sempre que no continguin una altra publicitat que la que eventualment figuri a la coberta.

El material fonogràfic i videogràfic té el mateix tractament que els llibres.

f) Catàlegs: l'enviament que, destinat a la promoció i venda de béns i serveis, reuneixi a més els requisits següents:

1r Que estigui format per qualsevol comunicació que contingui adreces, punts de venda o oferta de productes.

2n Que contingui un missatge semblant, encara que el nom, l'adreça i el número d'identificació que s'assigni als seus destinataris siguin diferents en cada cas.

3r Que es remeti a una pluralitat de destinataris.

4t Que circuli en sobre obert o que en permeti l'obertura, per facilitar la inspecció postal.

5è Que en la coberta hi figuri la llegenda «catàlegs», a l'efecte de facilitar la identificació d'aquests enviaments.

Les comunicacions que combinin el catàleg amb un altre objecte en el mateix embolcall tenen la consideració postal que, per la seva naturalesa, pugui correspondre a l'objecte esmentat independentment del tractament que rebin a l'efecte de tarifació.

g) Diaris o publicacions periòdiques: els objectes que s'editen diàriament o periòdicament, amb el mateix títol repetit en cada exemplar i el text o contingut dels quals sigui d'índole o naturalesa diversa, i es distingeixen per la varietat d'enunciats, treballs, informacions o notícies.

h) Cecogrames: la correspondència i les publicacions, sigui quin en sigui el format (gravacions sonores inclusivament), sempre que siguin expedides per una persona invident o una organització per a cecs o estiguin dirigides a una persona invident o a una

organització per a cecs en les condicions i amb els requeriments que estableix la normativa de la Unió Postal Universal.

Article 3. Àmbit d'aplicació.

1. Aquest Reglament és aplicable a tots els serveis postals, de conformitat amb el que estableix l'article anterior i d'acord amb el que estableix l'article 3 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

2. Queden excloses de l'aplicació d'aquest Reglament les obligacions específiques de servei postal universal que l'Estat encomana a l'operador designat per a la prestació del servei esmentat, unes obligacions que regula el Pla de prestació del servei postal universal.

TÍTOL II

Dels operadors postals

CAPÍTOL I

Habilitació per a la prestació de serveis postals

Article 4. *Condicions generals per a la prestació dels serveis postals.*

1. La prestació dels serveis postals que regula la Llei 43/2010, de 30 de desembre, s'ha d'efectuar en règim de lliure competència d'acord amb el que estableix el títol IV de la Llei esmentada i aquest Reglament.

Els interessats en la prestació de serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal han de presentar la declaració responsable a què fa referència el capítol II del títol IV de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

Els interessats, diferents de l'operador designat, que pretenguin prestar serveis postals inclosos en l'àmbit del servei postal universal, han de disposar de l'autorització administrativa singular que regula el capítol III del títol IV de la Llei esmentada. En cap cas la prestació d'aquests serveis per part d'operadors diferents de l'operador designat es pot considerar com un servei postal universal sotmès a les obligacions i compensacions que fixa el Pla de prestació del servei postal universal per al prestador designat pel Govern per fer aquest servei.

Les persones físiques o jurídiques habilitades per a la prestació de serveis postals han de complir, en tot cas, els requisits essencials per prestar-los.

D'acord amb l'article 40.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, es consideren requisits essencials, per a la prestació dels serveis postals, el respecte, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució espanyola, del dret a la inviolabilitat de la correspondència, l'obligació de protecció de les dades i de la privacitat, així com els que estableix la normativa sectorial sobre seguretat del funcionament de la xarxa en matèria de transport de substàncies perilloses, salut pública, sanitat animal, protecció del medi ambient i ordenació territorial, així com el respecte de les estipulacions dels règims d'ocupació i seguretat social establertes mitjançant llei, reglament o decisió administrativa o conveni col·lectiu negociat entre els interlocutors socials nacionals d'acord amb el dret nacional i comunitari.

2. Sense perjudici del compliment de les condicions que estableixen la Llei 43/2010, de 30 de desembre, i aquest Reglament, l'operador designat per prestar el servei postal universal, així com la resta d'operadors habilitats per a la prestació de serveis postals universals i respecte de les activitats en aquest àmbit, estan obligats a aportar les dades complementàries de caràcter estadístic relatives als mitjans materials i personals disponibles, nombre i característiques dels enviaments postals i, en general, aquells que siguin necessaris per al millor coneixement del sector i per atendre les obligacions estadístiques derivades de la pertinença a organitzacions internacionals especialitzades,

que li siguin requerits per qualsevol dels òrgans i entitats que tinguin la condició d'autoritat nacional de reglamentació, d'acord amb l'article 50 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre. En tot cas, en el tractament d'aquesta informació s'han d'observar les disposicions relatives a preservar el secret comercial o industrial i a protegir les dades personals.

Article 5. Habilitació per a la prestació de serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal.

1. Els interessats en la prestació de serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal han de presentar a la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, amb caràcter previ a l'inici de l'activitat, la declaració responsable, a la qual es refereix l'article anterior, d'acord amb el model aprovat pel Ministeri esmentat.

2. Sense perjudici del pagament de la taxa per inscripció en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, prevista en l'apartat I.1, epígraf A), de l'annex de la Llei 3/2013, de 4 de juny, de creació de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, la mera presentació de la declaració responsable habilita l'interessat, des del moment de la seva presentació, per a la prestació en tot el territori nacional de les activitats de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal.

3. La Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha de practicar d'ofici la inscripció de les dades relatives a l'interessat i als serveis postals que pretén prestar en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, en els termes que preveu aquest Reglament.

Un cop practicada la inscripció, la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha d'emetre el certificat d'inscripció en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, que és el mitjà ordinari per acreditar l'habilitació per a la prestació dels serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal.

4. La falta d'acreditació del pagament de la taxa esmentada anteriorment en el termini de quinze dies comptats des de la presentació de la declaració responsable o la constatació de l'incompliment dels requisits exigits priven de validesa i eficàcia, amb l'audiència prèvia a l'interessat i mitjançant una resolució motivada, la declaració responsable per a la prestació de serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal i això suposa la cancel·lació de la inscripció registral, i l'interessat perd l'habilitació per a la prestació dels serveis postals corresponents.

Article 6. Habilitació per a la prestació de serveis postals inclosos en l'àmbit del servei postal universal.

1. Els interessats, diferents de l'operador designat, que pretenguin prestar algun dels serveis postals inclosos en l'àmbit del servei postal universal definit a l'article 21 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, han de sol·licitar la corresponent autorització administrativa singular a la Secretaria General Tècnica del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible en el model de sol·licitud establert a aquest efecte, en el qual hi ha de constar com a mínim:

- a) Nom i cognoms de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi.
- b) Nacionalitat.
- c) Adreça completa i, si s'escau, adreça a l'efecte de notificacions.
- d) Descripció i abast de les activitats postals que es prestaran.
- e) Declaració responsable en la qual assumeixi l'obligació de complir els requisits essencials per a la prestació del servei i es compromet al ple acatament de les disposicions que regulen els requisits esmentats.
- f) Lloc, data i signatura.

La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada de les escriptures de constitució de l'empresa i, si escau, de les seves modificacions, que incloguin els estatuts corresponents i acreditin la representació de la societat, a fi de comprovar el compliment de les condicions a què es refereix l'article 43 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, així com del justificant d'haver abonat l'import de la taxa per la concessió d'autoritzacions administratives singulars que preveu l'article 32 d'aquesta Llei.

2. La Secretaria General Tècnica del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha de tramitar les sol·licituds de conformitat amb el procediment que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i ha de dictar una resolució motivada en què concedeixi o denegui l'autorització sol·licitada. Un cop transcorregut el termini de tres mesos des que la sol·licitud d'autorització administrativa singular hagi tingut entrada en el Registre sense que hagi dictat i notificat cap resolució expressa, la sol·licitud es pot entendre estimada. Contra la resolució de la Secretaria General Tècnica del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, que no posa fi a la via administrativa, es pot interposar un recurs d'alçada davant la persona titular del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, en el termini d'un mes, comptat a partir de l'endemà de la notificació.

Les autoritzacions administratives singulars constitueixen el títol habilitador per a la prestació, en tot el territori nacional, de les activitats de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals inclosos en l'àmbit del servei postal universal.

3. D'acord amb el que disposa l'article 22.5 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, el Govern pot imposar a l'operador designat i als operadors que prestin serveis postals a l'empara d'una autorització administrativa singular, mitjançant un acord del Consell de Ministres, obligacions de servei públic en circumstàncies extraordinàries per garantir la seguretat pública o la defensa nacional. La imposició d'obligacions addicionals de servei públic ha de ser objecte de compensació, que s'ha de fixar de forma expressa a l'acord pel qual s'imposin les obligacions.

4. La Secretaria General Tècnica del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha de practicar d'ofici la inscripció de les dades relatives a l'interessat i als serveis postals que es prestaran en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, en els termes que preveu aquest Reglament. Un cop practicada la inscripció, la Secretaria General Tècnica del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha d'emetre el certificat d'inscripció en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals.

5. La falta d'acreditació del pagament de la taxa per inscripció en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals en el termini de quinze dies des de la concessió de l'autorització administrativa singular implica, amb l'audiència prèvia de l'interessat i mitjançant una resolució motivada, la revocació d'aquesta autorització i la cancel·lació de la inscripció registral, i l'interessat perd l'habilitació per a la prestació dels serveis postals corresponents.

CAPÍTOL II

Obligacions en la prestació dels serveis postals

Article 7. *Obligacions generals dels operadors postals.*

1. En la prestació dels serveis postals, els operadors postals estan obligats a garantir, de conformitat amb l'article 18 de la Constitució espanyola i la legislació vigent, el secret de les comunicacions postals, la inviolabilitat dels enviaments postals i la protecció de dades de caràcter personal.

2. El secret de les comunicacions postals afecta el contingut dels enviaments i implica la prohibició absoluta per als operadors postals i per als seus empleats de facilitar cap dada relativa a l'existència de l'enviament postal, a la seva classe, a les seves circumstàncies exteriors, a la identitat del remitent i del destinatari o a les seves adreces, llevat de petició d'aquests, dels seus representants legals o apoderats, o perquè s'ha determinat mitjançant una resolució judicial.

En cap cas no es poden considerar emparats pel secret de les comunicacions els contenidors, de qualsevol naturalesa, que serveixen per al transport dels enviaments postals.

3. Es considera que incompleix el principi d'inviolabilitat dels enviaments postals la detenció arbitrària o contra dret, el curs anormal intencionat, l'obertura, la sostracció, la destrucció, la retenció indeguda o ocultació i, en general, qualsevol acte d'infidelitat en la seva custòdia.

4. El tractament de les dades de caràcter personal que conté qualsevol document amb suport físic o electrònic, derivat de la prestació dels serveis postals pels seus operadors, s'ha de sotmetre a les previsions que conté la normativa sobre protecció de dades, tot això amb l'objectiu de salvaguardar el dret fonamental al secret en les comunicacions postals, a la intimitat personal i familiar dels ciutadans i el ple exercici dels seus drets.

Sense perjudici de la protecció de les dades de caràcter personal, els operadors postals poden utilitzar amb fins estadístics aquells que es derivin de la prestació dels serveis postals salvaguardant, en tot moment, el secret de les comunicacions.

Article 8. Obligació d'identificació dels operadors postals.

Tots els operadors postals tenen l'obligació d'identificar-se de forma llegible en l'anvers de la coberta de l'enviament i en el resguard o justificant d'admissió d'aquest, amb indicació de la data en què se'n facin càrrec.

Article 9. Obligació d'informació als usuaris dels serveis postals.

1. Els operadors postals, d'acord amb el que estableix l'article 9 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, han d'informar els usuaris, de manera completa, veraç i puntual, dels serveis postals que prestin, i han de posar a la seva disposició tota la informació relativa a les condicions d'accés, preu, nivell de qualitat i indemnitzacions i termini en què s'han de satisfer, així com les normes tècniques que siguin aplicables. Així mateix, han d'informar sobre els tràmits que cal seguir per exercir el dret a la reclamació.

2. La informació a què es refereix aquest article, d'acord amb el que estableix l'article 9.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, s'ha de publicar en tot cas en el portal internet del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible. Els operadors postals poden publicar la informació relativa als serveis postals en un lloc fàcilment accessible de la seva pàgina web, o a les oficines o punts d'atenció a l'usuari. Així mateix, han de facilitar la informació a través del seu servei d'atenció al client en la forma i amb l'abast que preveu la normativa reguladora dels drets dels consumidors i usuaris. Els operadors postals han de subministrar de forma gratuïta la informació per escrit quan així ho sol·liciti l'usuari.

3. La informació que permeti conèixer els tràmits que cal seguir per exercir el dret a reclamar, d'acord amb el que estableix l'article 10 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, s'ha d'exhibir en totes les oficines o punts d'atenció a l'usuari dels prestadors de serveis postals.

Article 10. Obligació de resolució de reclamacions i indemnitzacions als usuaris dels serveis postals.

1. Els operadors postals, d'acord amb el que estableixen els articles 10 i concordants de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, han d'atendre les queixes i reclamacions que els presentin els usuaris en els casos de pèrdua, robatori, destrucció, deteriorament o incompliment de les normes de qualitat del servei, o qualsevol altre incompliment relacionat amb la prestació dels serveis postals.

Els usuaris disposen d'un termini màxim de sis mesos, des de l'admissió de l'enviament, per presentar reclamacions.

Si la reclamació està relacionada amb enviaments postals internacionals, els terminis per a la presentació i tramitació d'aquestes reclamacions són els que estableixen els convenis internacionals dels quals el Regne d'Espanya és part en els termes i amb l'abast que s'hi estableixen.

Els operadors postals han d'informar d'una manera accessible als usuaris dels canals físics, telefònics sense cost econòmic o telemàtics per presentar les reclamacions, així com dels terminis de tractament d'aquestes reclamacions en els quals s'incloguin, almenys, els terminis de presentació, resolució i indemnització, si s'escau, de les reclamacions presentades.

Els operadors postals han de donar sempre un rebut o una referència justificativa a l'interessat de la presentació de la reclamació, en què figuri, almenys, la data en què s'ha presentat la reclamació i les dades de contacte telefònic, postal o telemàtic per consultar l'estat de la seva tramitació.

Per a la tramitació de les reclamacions dels usuaris, els operadors postals han d'establir procediments senzills, gratuïts i no discriminatoris, basats en els principis de proporcionalitat i celeritat.

En tot cas, les reclamacions s'han de resoldre conforme a dret i s'han de notificar als interessats en el termini màxim d'un mes des de la data de la seva presentació.

2. Així mateix, els usuaris poden sotmetre les controvèrsies que se suscitin amb els operadors postals, en relació amb la prestació dels serveis postals, al coneixement de les juntes arbitral de consum, d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

3. En el cas dels serveis inclosos en l'àmbit del servei postal universal, la reclamació contra la resolució dels operadors postals es pot presentar davant la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, sempre que no s'hagi sotmès a les juntes arbitral de consum.

La reclamació es pot efectuar en el termini màxim d'un mes des de la resposta de l'operador o des de la finalització del termini per resoldre i la Subdirecció General de Règim Postal l'ha de resoldre en el termini màxim de tres mesos des de la seva presentació.

El procediment que ha de seguir la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible per tramitar-la, inclosos els tràmits d'audiència i notificació als interessats, es regeix pel que estableix amb caràcter general la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i es basa, en tot cas, en els principis de celeritat i gratuïtat.

Contra la resolució de la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, que no posa fi a la via administrativa, es pot interposar un recurs d'alçada davant la persona titular d'aquest Ministeri, en el termini d'un mes, comptat a partir de l'endemà de la seva notificació.

Es poden repercutir sobre el reclamant les despeses ocasionades en el procediment de reclamació contra la resolució de l'operador postal quan s'aprecii mala fe o temeritat, i es pot requerir al reclamant, amb l'objectiu de verificar l'existència o no d'aquestes circumstàncies i la procedència de l'obertura del corresponent expedient de reclamació de quantitat, la documentació addicional que es consideri convenient.

4. Els usuaris tenen dret, llevat de cas de força major, a percebre una indemnització dels operadors postals, en cas de pèrdua, robatori, destrucció o deteriorament dels enviaments postals certificats o amb valor declarat, mitjançant el pagament d'una quantitat predeterminada per part de l'operador postal en el primer cas, i d'una quantitat proporcional a la declarada pel remitent, en relació amb el dany causat, en el segon.

Aquesta indemnització ha de ser equivalent, almenys, a l'import abonat per l'usuari en concepte del servei postal contractat, i ha de ser rescabalat el remitent o, si no n'hi ha o a petició d'aquest, el destinatari.

Els operadors postals han d'indemnitzar els usuaris en el termini màxim d'un mes des de la pràctica de la notificació estimatòria de la reclamació.

5. Sense perjudici d'això, l'incompliment de les obligacions dels operadors postals a què es refereixen els articles 9 i 10 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, pot ser denunciat pels usuaris interessats davant la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència als efectes que preveu el títol VII de la Llei esmentada.

Article 11. *Aplicació de la normativa de defensa dels consumidors i usuaris.*

Els operadors postals estan subjectes al que disposa el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre; a la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, així com a la normativa de protecció dels consumidors de les comunitats autònomes.

TÍTOL III

Dels serveis i enviaments postals

CAPÍTOL I

Disposicions generals sobre els serveis i enviaments postals

Article 12. *Serveis postals.*

1. Es consideren serveis postals, d'acord amb el que estableix l'article 3.1 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, qualssevol serveis consistents en la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament d'enviaments postals.

2. A l'efecte de l'atorgament necessari dels títols habilitadors corresponents, cadascuna d'aquestes activitats, excepte si consisteix exclusivament en una activitat de mer transport, és susceptible de constituir, per si mateixa, un servei postal.

Article 13. *Classificació dels serveis postals.*

1. D'acord amb el seu règim de prestació, els serveis postals es classifiquen en serveis prestats en règim ordinari i serveis prestats en règim de servei especial.

2. Es consideren serveis postals prestats en règim ordinari els serveis que no es puguin qualificar de serveis especials. Els serveis prestats en règim ordinari no han de veure alterat el seu règim de prestació quan vagin acompanyats dels serveis accessoris de certificat i valor declarat.

3. Es considera que es tracta de serveis postals prestats en règim de serveis especials quan contractualment es pactin, almenys, qualsevol de les prestacions següents:

- a) Compromís de lliurament en una data o hora determinada.
- b) Lliurament en mà al destinatari de l'enviament.
- c) Més d'un intent de lliurament.
- d) Tracte personalitzat i prestació de serveis sota demanda.

En tot cas tenen la consideració de serveis especials el servei de notificacions administratives i judicials, i el servei d'enviaments contra reemborsament on el lliurament al destinatari s'efectua amb l'abonament previ de l'import reemborsable.

Així mateix, es consideren serveis especials els serveis urgents que s'ofereixin amb compromís de lliurament i es prestin amb més rapidesa en el lliurament que els prestats en règim ordinari.

Article 14. *Franqueig i pagament dels serveis postals.*

1. El franqueig és la forma d'acreditar el pagament dels serveis postals consistent a adherir o estampar efectes o signes sobre els enviaments postals que n'acrediten el pagament i en permeten la lliure circulació per la xarxa postal corresponent.

Els usuaris poden utilitzar, per franquejar els enviaments, els mitjans de franqueig que indica l'article 3.7 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, amb l'abast que s'hi determina.

2. Els segells de correus i altres signes de franqueig, entesos aquests com els sobres, les targetes i les cartes sobre amb segells prèviament estampats, autoritzats mitjançant una resolució conjunta dels subsecretaris d'Hisenda i de Transports i Mobilitat Sostenible, únicament els pot utilitzar l'operador designat per a la prestació del servei postal universal. Aquests signes de franqueig tenen caràcter oficial i constitueixen el patrimoni filatèlic de l'Estat.

3. Els operadors postals que prestin serveis inclosos en l'àmbit del servei postal universal poden utilitzar efectes o signes de franqueig que, tot i no tenir caràcter oficial, n'acreditin el pagament i habilitin per a la circulació dels enviaments postals per la seva pròpia xarxa postal. Aquests mitjans de franqueig han de contenir característiques o elements diferenciadors que evitin la confusió amb els signes de franqueig oficials utilitzats per l'operador designat.

Els operadors postals que facin servir efectes o signes de franqueig han d'adoptar les mesures necessàries per evitar que els enviaments franquejats amb els signes esmentats siguin introduïts en una xarxa postal diferent de la seva i, de manera especial, en la xarxa postal de l'operador designat, i originin costos innecessaris en la prestació del servei postal universal.

4. Quan a les bústies d'admissió d'un operador postal apareguin enviaments amb signes de franqueig, etiquetes o impressions d'altres operadors postals que pressuposin el pagament dels enviaments esmentats, l'operador postal afectat els ha de requerir perquè, en el termini màxim de 3 dies des de la notificació del requeriment, arribin a un acord sobre la compensació per les despeses de gestió i emmagatzematge generats, així com sobre el tractament d'aquests enviaments per al seu curs i lliurament final al destinatari.

En els supòsits en què no s'arribi a un acord o quan aquests operadors no acudeixin al requeriment de l'operador afectat en el termini màxim establert, aquest operador està obligat a cursar els enviaments a destinació, tot això sense perjudici del dret a reclamar els danys i perjudicis corresponents.

El curs dels enviaments dipositats erròniament en bústies de tercers, i no retirats per l'operador que emet els signes de franqueig, etiquetes o impressions, no pot comportar un sobrecost o un pagament addicional per a l'usuari que ja ha pagat el servei.

En els supòsits en què es puguin identificar els operadors responsables de dipositar els enviaments a les bústies d'admissió, l'operador afectat n'ha de donar compte immediatament a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, perquè procedeixi a l'exigència de la responsabilitat que correspongui i adopti les mesures oportunes sobre el tractament dels enviaments.

El dipòsit massiu d'enviaments franquejats amb signes d'un determinat operador postal a les bústies de l'operador designat es considera, de conformitat amb el que estableix l'article 59 j) i 60 a) de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, una violació de les garanties concedides a l'operador al qual s'ha encarregat la prestació del servei postal universal.

Els operadors postals poden acordar amb els seus clients qualssevol altres formes de pagament, com ara el pagament diferit, el franqueig a destinació, el prepagament o qualsevol altre mitjà admès en dret.

Article 15. *Enviaments postals.*

1. S'entén per enviament postal, d'acord amb el que estableix l'article 3.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, tot objecte destinat a ser expedit a l'adreça indicada pel remitent sobre l'objecte mateix o sobre el seu embolcall, una vegada presentat en la forma definitiva en la qual s'ha de recollir, transportar i lliurar.

2. En tot cas, es consideren enviaments postals els que indica l'article 2.3 d'aquesta disposició i els que així defineix l'article 3.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

CAPÍTOL II

Condicions d'admissió i lliurament d'enviaments postals

Article 16. *Admissió d'enviaments postals.*

Els operadors postals han d'admetre els enviaments postals sempre que es presentin degudament condicionats i se'n satisfaci el preu corresponent, sense perjudici del que s'estableix respecte als objectes prohibits per circular com a enviaments postals.

S'entén que un enviament està degudament condicionat quan es presenti en la forma definitiva en què s'ha de recollir, transportar i lliurar, i inclogui l'adreça a la qual s'ha d'expedir.

Article 17. *Lliurament dels enviaments postals.*

Amb caràcter general, els enviaments postals s'han de lliurar al destinatari o la persona autoritzada a l'adreça que figuri a la coberta de l'enviament postal.

S'ha de procurar el lliurament dels enviaments postals l'adreça dels quals, encara que sigui incompleta, permeti identificar el destinatari, sempre que els enviaments compleixin els altres requisits que estableix aquest Reglament.

Article 18. *Persones autoritzades per rebre els enviaments postals.*

S'entenen autoritzats pel destinatari per rebre els enviaments postals, si no consta cap prohibició expressa, qualsevol persona que estigui a l'adreça que figuri a la coberta de l'enviament, faci constar la seva identitat i se'n faci càrrec.

El destinatari o la persona autoritzada que es faci càrrec de l'enviament postal s'ha d'identificar davant l'empleat de l'operador postal que efectui el lliurament, mitjançant l'exhibició del seu document nacional d'identitat, passaport, permís de conducció o targeta de residència, llevat de coneixement notori per part de l'empleat postal.

Article 19. *Adreça de lliurament dels enviaments postals.*

El lliurament s'ha d'efectuar, amb caràcter general, al domicili del destinatari o a l'adreça postal o el punt de lliurament autoritzat per aquest, en els termes que assenyala aquest Reglament. A aquests efectes, s'entén per domicili el conjunt de dades geogràfiques que permetin identificar el lloc de lliurament dels enviaments. El componen els elements següents:

- a) El número de caseller domiciliari postal a continuació de les lletres «CD».
- b) Tipus i denominació de la via pública: nom que identifiqui el carrer, la plaça, l'avinguda, el camí, la carretera o altres.
- c) Número de la finca: el que hagi assignat l'ajuntament de la localitat dins dels existents a la via pública.
- d) Dades de l'habitatge o local: els que identifiquen l'immoble de forma singularitzada en la inscripció existent en el Registre de la Propietat.
- e) Codi postal: l'assignat a cada adreça postal.
- f) Localitat: nom de la població.

El lliurament d'enviaments postals de caràcter ordinari i no certificat es pot efectuar en els casellers domiciliaris instal·lats a aquest efecte quan les seves dimensions ho permetin o, si no n'hi ha, deixant a la bústia el corresponent avís d'arribada perquè es pugui recollir a l'oficina.

Article 20. *Lliurament dels enviaments certificats.*

Els enviaments certificats només es poden lliurar, amb la signatura prèvia, als destinataris respectius o a una altra persona autoritzada pels destinataris.

Si el destinatari d'un enviament certificat, o la persona autoritzada, no poden o no saben signar, ho ha de fer en el seu lloc un testimoni, degudament identificat. En cas que no es pugui trobar cap testimoni a aquest efecte, l'empleat de l'operador postal, després d'identificar degudament el destinatari o autoritzat, ha de fer constar en la documentació del lliurament que el receptor acreditat de forma deguda no sap o no pot signar, segons que correspongui.

En tot cas, s'ha de deixar constància en la documentació de l'empleat de l'operador postal, de la signatura del destinatari o persona autoritzada, juntament amb el seu número de DNI o d'un altre document equivalent que n'acrediti la identitat. Es pot utilitzar qualsevol altre mitjà en el qual quedi constància de la identitat de la persona que rep l'enviament.

Article 21. *Lliurament dels enviaments en apartats postals.*

Els operadors postals poden establir apartats postals a les seves oficines o dependències per al lliurament dels enviaments postals, mitjançant el seu dipòsit en casellers, com a forma alternativa de lliurament a les altres que preveu aquest Reglament.

Els usuaris poden rebre els seus enviaments per aquest sistema quan expressament ho sol·licitin i en les condicions contractuals pactades.

Els enviaments postals s'han d'apartar a l'interior de les oficines o dependències quan, per raons de volum, densitat o naturalesa dels enviaments postals, no sigui aconsellable incloure'ls als casellers. Els enviaments apartats a l'interior de les oficines o dependències s'han de lliurar al titular de l'apartat o persona autoritzada expressament.

Article 22. *Lliurament dels enviaments en oficines o dependències postals.*

S'han de lliurar en oficina, en dependències pròpies o en les designades pels operadors postals, els enviaments que, per absència, o una altra causa justificada, no s'hagin pogut lliurar a l'adreça postal indicada en l'enviament o a la persona autoritzada, cas en què s'ha de deixar al destinatari un avís d'arribada en el caseller corresponent en el qual ha de constar, a més del remitent de l'enviament, l'adreça de l'oficina o de la dependència pròpia o designada pels operadors postals, l'horari i el termini de permanència en aquesta per retirar-los.

S'han de lliurar també en oficina, en dependències pròpies o en les designades pels operadors postals, en les condicions contractuals pactades, els enviaments dirigits a aquestes.

Els enviaments lliurats en oficina, en dependències pròpies o en les designades pels operadors postals, ja siguin els dirigits expressament a aquesta o els que no es van poder lliurar en el domicili del destinatari o a la persona autoritzada, poden ser retirats pel destinatari d'aquests enviaments o per la persona expressament autoritzada, amb la signatura prèvia i l'exhibició de l'acreditació de la seva identitat mitjançant DNI o un document equivalent. S'ha de deixar constància a la documentació de l'operador postal de la signatura i del número del DNI o document equivalent que acrediti la identitat de la persona que rep els enviaments.

Article 23. *Avisos d'arribada.*

Quan els enviaments postals no es puguin lliurar en el domicili, s'ha de comunicar aquesta circumstància al destinatari mitjançant un avís d'arribada que s'ha de dipositar en el caseller domiciliari en el moment de l'intent de lliurament fallit. En els avisos d'arribada hi ha de constar, a més del remitent de l'enviament, l'adreça de l'oficina, l'horari i el termini de permanència en aquesta per a la seva retirada.

L'avís d'arribada al caseller es pot substituir, si així ho acorden les parts, per la comunicació al destinatari, per qualsevol mitjà electrònic pactat, de la posada a disposició de l'enviament.

Article 24. *Objectes prohibits per circular com a enviaments postals.*

1. Es consideren objectes prohibits per circular com a enviaments postals aquells la circulació dels quals no es permeti per motius de seguretat, de salut pública, d'utilitat general i de protecció dels serveis postals.

De conformitat amb els criteris que enuncia el paràgraf anterior, no es poden incloure en cap classe d'enviaments postals els objectes següents:

a) Els productes sotmesos a règim de reserva i no proveïts d'autorització especial per circular per la xarxa postal.

b) Els ingredients farmacèutics actius estupefaents i psicòtrops i els medicaments subjectes a prescripció, excepte si s'envien amb fins terapèutics i acompanyats d'una autorització oficial.

c) Els enviaments amb un embolcall o coberta que contingui textos o imatges que vulnerin qualsevol dels drets fonamentals de la persona.

d) Els enviaments d'armes, de conformitat amb el que estableix el Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.

e) Les matèries infeccioses, explosives, inflamables i altres de perilloses, excepte les radioactives dipositades per expedidors degudament autoritzats i les infeccioses intercanviades entre expedidors oficialment reconeguts.

A aquests efectes, es consideren matèries o substàncies radioactives les que sobrepassin els límits que estableix la legislació sobre energia nuclear i sobre transport de mercaderies perilloses, i és preceptiu que, en el seu trasllat i embalatge, es compleixin les disposicions de la Llei 25/1964, de 29 d'abril, sobre energia nuclear, del Reial decret 1029/2022, de 20 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la salut contra els riscos derivats de l'exposició a les radiacions ionitzants, de les normes reguladores del transport de mercaderies perilloses i de la resta de normes específiques que siguin aplicables.

Es consideren matèries infeccioses les definides així segons l'article 3 del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.

f) Els animals vius, llevat que estiguin proveïts d'una autorització especial o s'intercanviïn entre institucions oficialment reconegudes.

g) Els objectes el trànsit dels quals sigui constitutiu de delictes.

h) Els objectes la naturalesa o l'embalatge dels quals puguin constituir un perill per als empleats dels operadors postals que els manipulen o el públic en general, o que puguin tacar o deteriorar altres enviaments, l'equip postal o els béns de tercers.

i) Els objectes la importació o circulació dels quals estigui prohibida al país de destinació.

j) Les monedes, els bitllets de banc, els xecs de viatge i qualssevol altres valors al portador, llevat que circulin assegurats o com a enviaments amb valor declarat i de conformitat amb la seva normativa aplicable.

k) Els objectes la circulació dels quals estigui prohibida a Espanya, d'acord amb la normativa en vigor.

l) Els que es determinin en convenis internacionals en els quals el Regne d'Espanya sigui part signatària.

2. Les autoritzacions a què es refereixen els apartats a) i b), perquè puguin ser admesos a la circulació per la xarxa postal, les ha d'expedir l'entitat que tingui el dret exclusiu de distribució en el primer cas, i en el segon una autoritat sanitària oficial de conformitat amb el Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garantia i ús racional dels medicaments i productes sanitaris. Les autoritzacions requerides en el cas dels apartats e) i f) les han d'expedir les autoritats competents i s'han de presentar per duplicat a l'oficina de dipòsit de l'operador postal. Així mateix, són objectes prohibits els sotmesos a mesures restrictives a l'exportació, d'acord amb el Reglament (UE) núm. 833/2014 del Consell, de 31 de juliol de 2014, relatiu a mesures restrictives motivades per accions de Rússia que desestabilitzen la situació a Ucraïna.

Article 25. *Casellers domiciliaris.*

1. Els casellers domiciliaris dels usuaris destinats a rebre els enviaments postals han de reunir les característiques necessàries que garanteixin la propietat, el secret i la inviolabilitat dels enviaments postals, i s'han d'ajustar a les característiques normalitzades que estableixin en cada moment les normes tècniques aplicables al sector postal.

2. En els immobles subjectes al règim de propietat horitzontal, el nombre de casellers ha de ser, almenys, igual al nombre de locals i habitatges susceptibles d'aprofitament independent, amb un altre més que estigui degudament senyalitzat per a la devolució d'enviaments.

Els casellers domiciliaris han d'estar ordenats, a partir del caseller de devolucions, i s'han de situar correlativament d'esquerra a dreta i de dalt a baix, seguint l'ordre dels pisos i portes. Aquestes dades s'han d'indicar obligatòriament en el caseller, i també hi poden figurar els noms i cognoms dels residents a l'habitatge o la denominació social, en cas que el titular del local o habitatge sigui una persona jurídica.

El bloc o blocs de casellers domiciliaris s'han d'instal·lar en un lloc d'accés fàcil que estigui ben il·luminat i que tingui prou garanties de protecció contra manipulacions il·lícites, i s'han d'encastar o fixar a la paret de manera que no es puguin traslladar de lloc i estiguin col·locats a una altura que permeti utilitzar-los còmodament.

3. En els immobles que siguin habitatges unifamiliars o locals comercials o industrials independents, el caseller ha d'estar situat a prop de la primera porta d'entrada a la finca o sobre aquesta, de manera que s'hi puguin dipositar els enviaments des del vial públic. A més, hi han de figurar les dades identificatives de l'adreça postal.

En cas que no es compleixin aquestes condicions, l'operador postal ha de comunicar de manera fefaent aquesta circumstància en l'habitatge unifamiliar o el local afectat perquè es prenguin les mesures oportunes per instal·lar aquests casellers, i els ha d'advertir que, mentrestant, el lliurament dels enviaments dirigits al seu domicili es farà a l'oficina que correspongui.

Article 26. *Gestió de casellers domiciliaris pels operadors postals.*

1. Qualsevol operador postal que tingui coneixement de l'existència d'immobles que no disposin de casellers domiciliaris o que no estiguin degudament condicionats, ha de comunicar de manera fefaent aquesta circumstància als veïns o als seus representants, a fi que prenguin les mesures oportunes per a la seva instal·lació adequada, i els ha d'advertir que, mentrestant, el lliurament dels enviaments dirigits als seus veïns es farà a l'oficina que correspongui.

2. La gestió del caseller de devolucions correspon a l'operador designat per a la prestació del servei postal universal, qui té la responsabilitat de donar el tractament adequat als enviaments postals que hi estiguin dipositats.

Quan en el caseller esmentat hi hagi enviaments distribuïts per altres operadors, l'operador designat pot optar entre tornar-los al remitent amb el tractament d'enviaments sense franqueig o establir acords amb els altres operadors per completar el procés postal d'aquests enviaments, i rebre la contraprestació corresponent.

Article 27. *Casellers concentrats pluridomiciliaris.*

1. Els casellers concentrats pluridomiciliaris que s'instal·lin en els entorns especials han de reunir les característiques necessàries per garantir la propietat, el secret i la inviolabilitat dels enviaments postals.

Els blocs o les bateries de casellers s'han d'instal·lar en zones de fàcil accés, tant per als empleats postals com per als residents de l'entorn, preferentment a l'entrada o en qualsevol altre punt o punts intermedis d'aproximació entre els habitatges o locals de la zona. Han d'estar encastats o fixats de manera que no es puguin traslladar de lloc i amb les suficients garanties contra manipulacions il·lícites.

2. Els casellers de cada bloc o bateria han d'estar ordenats preferentment per carrers i números o, quan les circumstàncies especials de l'entorn ho aconsellin, de la forma que més escaigui per aconseguir la màxima eficiència en la distribució dels enviaments, i en tot cas s'ha de reservar el caseller situat a la part superior esquerra del bloc o bateria per a les devolucions. En cada caseller s'han de consignar les dades necessàries que identifiquin l'adreça postal, en especial el número de caseller, i també hi poden figurar els noms i cognoms o la denominació social, així com aquelles altres dades identificatives complementàries que facilitin la distribució dels enviaments.

3. La gestió del caseller de devolucions i el tractament dels enviaments que s'hi dipositin s'ha d'efectuar d'acord amb el que s'estableix per als casellers domiciliaris.

Article 28. *Admissió de sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans o les entitats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques a través de l'operador designat per prestar el servei postal universal.*

1. Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que els ciutadans o les entitats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques, a través de l'operador al qual se li ha encarregat la prestació del servei postal universal, s'han de presentar de manera individualitzada en un sobre obert, per tal que a la capçalera del primer full del document que es vulgui enviar s'hi faci constar, amb claredat, el nom de l'oficina i la data, el lloc, l'hora i minut de la seva admissió. Aquestes circumstàncies han de figurar en el resguard justificatiu de la seva admissió.

El remitent també pot exigir que es facin constar les circumstàncies de l'enviament, amb la comparació prèvia de la seva identitat amb l'original, a la primera pàgina de la còpia que s'aporti del document principal que es vulgui enviar, que acredita la presentació d'aquell davant l'òrgan administratiu competent.

2. Els enviaments acceptats per l'operador designat, seguint les formalitats que preveu aquest article, es consideren degudament presentats, als efectes que preveuen l'article 16.4.b) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la seva normativa de desplegament.

Article 29. *Admissió de sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans o les entitats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques a través d'operadors postals diferents de l'operador designat per prestar el servei postal universal.*

Els operadors postals diferents de l'operador designat poden admetre sol·licituds, escrits i comunicacions dirigides a les administracions públiques amb les condicions i els requisits que estableixi la normativa específica, d'acord amb el que preveu l'article 16.4.e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Article 30. *Lliurament de notificacions administratives o judicials.*

Els requisits del lliurament de notificacions, pel que fa al termini i la forma, s'han d'adaptar a les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com al que estableixen la Llei orgànica del poder judicial i la normativa processal aplicable per jutjats i tribunals.

Article 31. *Lliurament d'enviaments postals en entorns especials.*

1. En els entorns especials als quals es refereix aquest article, el lliurament dels enviaments postals ordinaris, sempre que no incloguin els serveis accessoris de certificat i valor declarat, s'han d'efectuar en instal·lacions apropiades, a través de casellers concentrats pluridomiciliaris o bústies individuals no domiciliàries:

a) Quan es tracti d'habitatges aïllats o situats en entorns disseminats i que distin més de 250 metres de la via pública habitualment utilitzada pels serveis públics col·lectius, el repartiment s'ha d'efectuar mitjançant bústies individuals o agrupades ubicades al pas o en un punt d'aproximació entre els habitatges i la via de circulació.

A aquests efectes es consideren disseminades les edificacions o habitatges d'una entitat singular de població que, d'acord amb la classificació prevista per l'Institut Nacional d'Estadística, no es poden incloure en el concepte de nucli de població.

El còmput de la distància s'ha d'efectuar des del punt del vial públic on arribin els serveis públics col·lectius, de caràcter regular i permanent, com ara recollida d'escombraries, transport escolar o autobús i, en tot cas, el vial ha d'estar en condicions de ser transitable sense posar en perill la seguretat dels empleats postals.

b) En entorns de gran desenvolupament de construcció i mínima densitat de població, entenent com a tal els desenvolupaments de construcció horitzontal, que siguin habitatges individuals o agrupats, naus industrials o qualsevol altre tipus d'edificació individualitzada, el repartiment s'ha d'efectuar a través de casellers concentrats pluridomiciliaris quan concorrin, almenys, dues de les condicions següents:

1r Que el nombre d'habitants censats sigui igual o inferior a 25 per hectàrea, considerant a aquest efecte la superfície urbana.

2n Que el nombre d'habitatges o locals sigui igual o inferior a 10 per hectàrea, considerant a aquest efecte la superfície urbana.

3r Que el volum d'enviaments ordinaris en l'entorn no excedeixi els 5 enviaments setmanals, de mitjana per domicili i en còmput anual.

En tot cas l'entorn ha d'estar singularitzat i ha de disposar d'un codi INE independent i específic o, si no n'hi ha, d'una denominació oficial pròpia i una delimitació reconeguda que l'individualitzin.

Aquests supòsits s'han de valorar a través de les dades que constin en els informes o les certificacions que emeti l'ajuntament corresponent. En cas que l'ajuntament afectat no porti la informació sol·licitada, es poden sol·licitar les dades a través d'altres fonts de caràcter oficial com l'Institut Nacional d'Estadística o el Cadastre, o a través dels serveis d'inspecció postal.

En cas d'entorns de nova construcció on no sigui possible determinar algunes de les condicions anteriors, s'ha d'adoptar, de manera provisional i per un termini màxim de dos anys, el sistema de repartiment que previsiblement li pugui correspondre per analogia amb entorns similars de la zona.

c) A més dels supòsits anteriors, el repartiment dels enviaments postals ordinaris als quals es refereix aquest article s'ha d'efectuar mitjançant casellers concentrats pluridomiciliaris en els entorns especials següents:

1r Mercats, centres comercials i de serveis, entenent per aquests els entorns caracteritzats per una concentració d'establiments independents de caràcter comercial o de serveis.

2n Conjunt residencial d'immobles que siguin habitatges unifamiliars amb un únic número de policia i sense identificació oficial individualitzada de cadascun dels habitatges, o àrees industrials amb naus que tinguin, així mateix, un únic número de policia i sense identificació oficial de cadascuna d'aquestes.

2. En qualsevol cas, la distribució i el lliurament dels enviaments postals en els entorns especials a través d'instal·lacions apropiades requereix l'autorització prèvia de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

3. Així mateix, el lliurament d'enviaments postals ordinaris a través de bústies individuals no domiciliàries i casellers concentrats pluridomiciliaris es pot efectuar quan s'acordi, de manera expressa i fefaent, amb els destinataris dels enviaments postals o els seus representants.

4. Si algun entorn no disposa de les instal·lacions apropiades per al lliurament dels enviaments postals o aquestes no estan en condicions d'ús adequades, els operadors postals han de facilitar el lliurament dels enviaments postals en els seus punts d'atenció més propers, amb la comunicació escrita prèvia als destinataris d'aquesta circumstància i de l'horari i el termini en què es poden retirar.

5. Quan en un entorn determinat deixin de concórrer les circumstàncies que van permetre autoritzar l'excepcionalitat en el lliurament a què es refereix aquest article, la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència ha de revocar, mitjançant una resolució raonada, l'autorització per efectuar el lliurament d'enviaments postals a través de les instal·lacions apropiades corresponents. En aquest cas, en el termini que s'estimi en la resolució de revocació, el lliurament en l'entorn esmentat s'ha de fer d'acord amb les condicions generals que estableix aquest Reglament.

6. L'operador designat per l'Estat per prestar el servei postal universal ha de trametre trimestralment a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència la relació actualitzada d'entorns on s'han implantat casellers concentrats pluridomiciliaris o bústies individuals no domiciliàries.

7. Als efectes d'aplicació d'aquest article, d'acord amb el que estableix l'article 24 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, les zones amb molt baixa densitat de població no inclouen les zones rurals.

Article 32. *Altres condicions especials de lliurament d'enviaments postals.*

El lliurament dels enviaments postals es pot efectuar a una persona diferent del destinatari en les circumstàncies i condicions següents:

a) Els enviaments postals dirigits a persones mortes, amb caràcter general, s'han de lliurar als seus hereus o qui tingui l'administració de l'herència, justificada la seva qualitat d'hereus o administradors de l'herència.

En el cas d'enviaments que tinguin naturalesa de carta o targeta postal, pel seu caràcter actual i personal, el seu lliurament als hereus o a qui tingui l'administració de l'herència requereix que prèviament s'obtingui l'autorització expressa del remitent d'aquests enviaments; en cas contrari, han de ser retornats als remitents.

b) Els enviaments postals dirigits a persones en situació de concurs de creditors s'han de lliurar, en les condicions normativament establertes, a l'administrador concursal o a les persones designades a aquest efecte per l'autoritat competent.

c) Els enviaments postals dirigits a unitats militars i recintes de les forces i cossos de seguretat de l'Estat o entitats anàlogues s'han de lliurar, llevat que s'hi oposin expressament els destinataris dels enviaments, a les persones autoritzades formalment per fer-se'n càrrec sota la responsabilitat dels qui les hagin autoritzat. En el cas dels centres penitenciaris, s'aplica la normativa específica que els regula.

d) Els enviaments postals ordinaris dirigits a clients o residents d'hotels, hospitals, pensions, col·legis i altres establiments anàlegs es poden lliurar, llevat que s'hi oposin expressament els seus destinataris, a la persona autoritzada en ells per a la seva recepció. Els enviaments postals certificats dirigits als clients o residents dels establiments esmentats es poden lliurar, si consta una autorització expressa del seu

destinatari, a la mateixa persona autoritzada per a la recepció dels enviaments postals ordinaris en els establiments respectius.

e) Els enviaments postals ordinaris no certificats es poden lliurar als porters, encarregats o gerents dels respectius complexos o dels edificis sempre que no es manifesti l'oposició expressa dels seus destinataris. En cas que es tracti d'enviaments postals certificats, hi ha d'haver l'autorització expressa dels destinataris perquè els empleats dels operadors postals els puguin lliurar a les persones esmentades anteriorment.

CAPÍTOL III

Tractament dels enviaments refusats pel destinatari i dels enviaments amb impossibilitat de lliurament

Article 33. Enviaments refusats.

1. El destinatari o la persona autoritzada poden refusar l'enviament postal en el moment del lliurament i abans d'obrir-lo. Se n'exceptuen els enviaments en què el remitent així ho autoritzi de manera expressa a la coberta dels enviaments, en la forma que tinguï establerta l'operador postal corresponent.

2. El destinatari o la persona autoritzada pot refusar els enviaments de paquets postals després d'examinar-los interiorment, sempre en el moment del lliurament i en presència de l'empleat postal, en els supòsits en què hi hagi indicis apreciables a l'exterior que el contingut pot estar danyat.

Article 34. Impossibilitat de lliurament.

1. Quan el lliurament dels enviaments postals no es pugui efectuar al seu destinatari o persona autoritzada, perquè és desconegut, perquè ha mort sense deixar hereus coneguts, perquè s'ha absentat sense deixar senyals, perquè ha estat refusat, perquè no s'ha retirat l'enviament en els terminis establerts o per qualsevol altra causa per la qual sigui impossible el lliurament, l'operador postal pot optar entre tornar l'enviament al remitent, quan consti la seva adreça, o comunicar-li, per qualsevol mitjà reconegut en dret, inclosos els mitjans electrònics, la circumstància que impedeixi el lliurament, per a la qual cosa disposa d'un termini màxim de cinc dies des de la data en què es produeix aquesta circumstància.

2. En el supòsit que l'operador postal opti per comunicar la impossibilitat del lliurament de l'enviament, el remitent disposa d'un termini de quinze dies per recuperar-lo o per modificar l'adreça postal, i en aquest últim cas ha d'abonar les despeses ocasionades.

Transcorregut aquest termini sense que el remitent hagi exercit el seu dret, l'enviament es considera abandonat.

3. Els operadors postals han de consignar en el revers dels enviaments, sigui quina en sigui la classe o modalitat, la causa de la impossibilitat del lliurament.

La modificació de l'adreça postal o la devolució d'enviaments postals que s'efectuïn per error imputable als operadors postals són gratuïtes.

Article 35. Dipòsit i tractament dels enviaments postals abandonats.

1. Els operadors postals han de mantenir en dipòsit els enviaments postals que, per les causes que preveu l'article anterior, s'hagin considerat abandonats.

Amb caràcter general, aquests enviaments postals han de romandre en dipòsit durant un termini de tres mesos a comptar des que s'hagin considerat abandonats, i el remitent, el destinatari o els que se subroguin en els seus drets poden recuperar aquests enviaments, amb la comprovació prèvia de la seva identitat i l'abonament dels drets

d'emmagatzematge que si escau corresponguin. Transcorregut aquest termini, aquests enviaments es consideren caducats.

2. Per als enviaments postals abandonats, es poden aplicar mesures d'inspecció com ara escàners o altres tècniques semblants que, sense detriment del deure de garantir el secret de les comunicacions postals, permetin reconèixer continguts la naturalesa dels quals requereixi un tractament específic.

Els enviaments postals abandonats sense valor declarat i que hagin caducat han de ser destruïts garantint, en tot cas, el secret de les comunicacions i amb la comunicació prèvia a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, que en pot supervisar el procés.

Els enviaments postals abandonats amb valor declarat han de romandre en dipòsit durant tres anys a disposició de les persones que es considerin amb dret a ells, i es consideren caducats una vegada transcorregut aquest termini.

Els objectes de valor que contenen els enviaments postals caducats que esmenten els paràgrafs anteriors d'aquest apartat poden ser donats o es pot procedir a qualsevol altra forma d'alienació. El seu producte s'ha de destinar a cobrir les despeses derivades del dipòsit dels enviaments esmentats. En tot cas, s'ha de garantir el secret de les comunicacions.

3. L'abandonament de l'enviament per part de qui té el poder de disposició sobre aquest eximeix de responsabilitat l'operador postal; qui, tant en el cas de qualsevol forma d'alienació com en el de destrucció de l'enviament, queda lliure de qualsevol reclamació formulada per tercers que sostinguin algun dret sobre l'enviament.

4. La destrucció de qualsevol enviament postal que contingui mercaderies, amb valor declarat o sense, així com el dipòsit de mercaderies amb valor declarat, quan provenguin d'un país tercer, s'ha de dur a terme d'acord amb el que estableix la legislació duanera. A aquests efectes es considera mercaderia l'enviament postal constituït per qualsevol objecte tangible i movable, sense ser un efecte monetari, que no s'ajusti a la definició de document.

TÍTOL IV

Intervenció dels enviaments postals i inspecció postal

CAPÍTOL I

Comprovació i intervenció dels enviaments postals

Article 36. *Comprovació del contingut dels enviaments.*

1. Quan se sospiti racionalment que un enviament presentat a l'oficina d'admissió de qualsevol operador postal conté algun objecte la circulació del qual per la xarxa postal estigui prohibida o que no s'ajusti al contingut declarat en el sobre o coberta, quan això sigui preceptiu, s'ha de convidar el remitent a obrir-lo, i si aquest no l'obre se n'ha de denegar l'admissió. S'ha de seguir un procediment anàleg, quan sigui possible, amb els objectes dipositats a les bústies.

2. Quan els operadors postals tinguin una sospita fonamentada que algun dels enviaments ja admesos no pugui circular per la xarxa postal o que estigui sotmès a requisits que no s'hagin complert, han de procedir com indica l'apartat anterior, si no ha sortit encara d'origen; i l'han de remetre, en un altre cas i excepte en els supòsits que estableix l'article següent, amb separació dels altres, a l'oficina de destinació. Des d'aquesta oficina s'ha de notificar al destinatari aquesta circumstància, a fi de procedir com indica l'apartat anterior i, si es nega a obrir-lo, no s'ha de lliurar i s'ha de traslladar el fet a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència perquè resolgui sobre el tracte que s'hagi de donar a l'enviament.

3. Exclusivament als fins que descriuen els paràgrafs anteriors, els operadors postals poden aplicar sobre els enviaments mesures de seguretat o de reconeixement,

com ara escàners o altres tècniques semblants, sense detriment del deure de garantir el secret de les comunicacions postals.

Article 37. Procediment que cal seguir respecte dels objectes prohibits.

1. En el moment en què els operadors postals adverteixin la presència d'objectes prohibits, han de procedir, segons els casos, en la forma que es detalla a continuació:

a) Si es tracta d'algun dels objectes que indiquen els apartats a), b) i k) de l'article 24, s'ha de seguir el procediment que fixi la normativa corresponent.

b) Els enviaments a què es refereix l'apartat f) de l'article 24, quan continguin animals vius, s'han de comunicar a l'autoritat que correspongui.

c) Els objectes relacionats amb l'apartat d), de l'article 24, s'han de lliurar a la Guàrdia Civil.

d) Quan es detectin objectes dels que indica l'apartat e) de l'article 24, s'ha de comunicar a l'autoritat competent o als seus agents, els quals han de determinar, en cada cas, el procediment que cal seguir d'acord amb la normativa vigent.

e) Els objectes prohibits, especialment els que indiquen els apartats b), c), d), e) i g) de l'article 24, la circulació dels quals constitueixi matèria delictiva, s'han d'enviar a l'autoritat judicial competent o als seus agents.

f) Quan es detectin objectes la importació dels quals estigui prohibida al país de destinació, als quals es refereix l'apartat i) de l'article 24, o quan es detectin els objectes que esmenta l'apartat j) de l'article 24, en cas que no s'acrediti la presentació de la declaració prèvia a què es refereix l'article 34.2 de la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, s'ha de retenir l'enviament i s'ha de comunicar a l'autoritat duanera. En cap cas s'han de tornar aquests objectes prohibits a l'oficina d'origen.

2. L'operador postal que hagi procedit amb objectes de circulació prohibida en qualsevol de les formes que assenyala l'apartat anterior, n'ha d'informar, si escau, al remitent i a l'autoritat competent.

3. Els objectes de circulació prohibida per als quals l'apartat 1 d'aquest article no estableix un tracte específic s'han de retornar a l'oficina d'origen, que ha d'avisar seguidament el remitent perquè els retiri en els terminis reglamentaris. Els enviaments no retirats oportunament es consideren abandonats, igual que els de remitent desconegut.

Article 38. Intervenció dels enviaments postals.

1. Excepte els drets reconeguts al remitent l'article 13 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, els enviaments postals només poden ser detinguts i interceptats per una resolució motivada de l'autoritat judicial de conformitat amb el que estableix l'article 579 de la Llei d'enjudiciament criminal, sense perjudici del que preveu l'apartat 4 d'aquest article.

2. L'abast de la intervenció dels enviaments postals no ha d'afectar, en cap cas, el secret de les comunicacions postals i la inviolabilitat dels enviaments esmentats, i s'ha de limitar al seu reconeixement extern, tant d'aquests enviaments com de la documentació amb què s'acompanyin.

3. El que estableix l'apartat anterior no és aplicable als enviaments postals que no continguin documents de caràcter actual i personal, com la publicitat directa, els llibres, els catàlegs, els diaris, les publicacions periòdiques, així com els paquets postals en què sigui procedent la inspecció per motius de seguretat pública o ordre públic i no s'hagi posat de manifest expressament que contenen objectes de caràcter personal. A aquests efectes, s'han de condicionar aquests enviaments de tal manera que sigui possible obrir-los i tancar-los per facilitar-ne la inspecció del contingut.

No s'ha d'examinar el contingut dels enviaments postals quan de la seva forma o simple examen exterior se'n dedueixi amb exactitud la naturalesa del contingut, sense perjudici del que preveu l'apartat 4 d'aquest article.

4. Els operadors postals han de sotmetre a la fiscalització de les autoritats duaneres els enviaments d'importació i exportació prohibits, així com els que estiguin subjectes al pagament de drets i a l'observança de formalitats d'entrada o sortida.

Quan qualsevol operador postal que intervingui en la manipulació o el curs dels enviaments observi la presència d'algun enviament procedent de l'estranger o de punts situats en una part del territori espanyol en què hi hagi un règim duaner o fiscal diferent de l'existent a la Península i les Illes Balears i que, segons les disposicions vigents, hagi de ser objecte de declaració a la duana prèvia al seu lliurament al destinatari, l'administració de duanes ha de consignar en la coberta de l'enviament, de manera ben visible, la indicació: «Intervingut. Pendent de reconèixer per les autoritats duaneres».

5. En el cas d'enviaments de cartes que continguin comunicacions de caràcter actual i personal i de paquets postals, sempre que, en aquests últims, s'hagi posat de manifest expressament que contenen objectes de caràcter personal, és necessari rebre l'autorització expressa del remitent o, si no n'hi ha, del destinatari perquè els funcionaris que exerceixin funcions d'inspecció postal o els de les autoritats duaneres coneguin el text o contingut d'aquests. Si no hi ha aquesta autorització expressa, és necessària l'ordre judicial oportuna, i mentrestant l'enviament pot quedar interceptat durant el termini d'un mes a comptar de la data en què se sol·licita l'ordre esmentada.

Els paquets postals als quals es refereix aquest apartat s'han de condicionar de tal manera que es faciliti als serveis d'inspecció postal la comprovació del contingut, sense necessitat d'extraure l'objecte.

CAPÍTOL II

De la inspecció postal

Article 39. *Actuacions inspectores.*

1. La funció d'inspecció postal engloba totes les actuacions que tenen per objecte el control i la supervisió del compliment de la normativa postal. Aquesta funció ha de ser exercida pels òrgans que tenen atribuïda aquesta competència de conformitat amb el que disposa el títol VII de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, i el que preveuen l'article 27 i la disposició addicional onzena de la Llei 3/2013, de 4 de juny, de creació de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

2. La instrucció del procediment administratiu d'inspecció postal s'ha de tramitar d'acord amb les previsions que contenen la Llei 43/2010, de 30 de desembre, i aquest Reglament i el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

3. Les actuacions pròpies d'aquesta inspecció les ha de dur a terme el personal funcionari degudament autoritzat per a l'exercici de funcions d'inspecció, que és considerat agent de l'autoritat en els seus actes de servei o amb motiu d'aquests, d'acord amb el que estableix l'article 53 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre. Aquests funcionaris han de:

a) Servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis constitucionals d'eficàcia i jerarquia, amb submissió plena a la llei i al dret i amb subjecció als criteris tècnics i directius rebuts dels seus superiors.

b) Abstenir-se quan hi concorri algun motiu dels que estableix l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

c) Observar la màxima correcció amb els ciutadans i resta de personal adscrit a les instal·lacions i els serveis inspeccionats i procurar, en la mesura que sigui possible, no pertorbar-ne el funcionament.

d) Guardar el secret professional i sigil deguts respecte dels afers que conegui per raó del seu càrrec, així com amb respecte de fets, dades, informes, origen de possibles denúncies o antecedents que coneguin en relació amb l'exercici de les seves funcions.

e) Informar, a sol·licitud de l'inspeccionat, sobre el significat de les seves actuacions d'inspecció, del procediment que cal seguir, dels seus drets i de les obligacions i deures que ha d'observar per a la inspecció postal.

Article 40. *Documentació de les actuacions de la inspecció postal.*

1. Els funcionaris de la inspecció postal han de documentar les seves actuacions mitjançant comunicacions, requeriments, informes, diligències i actes.

2. Els informes, les diligències i els actes d'inspecció subscrits pel personal funcionari inspector tenen naturalesa de documents públics i tenen valor probatori, llevat que s'acrediti el contrari, dels fets que en motivin la formalització.

3. Si, com a conseqüència dels fets constatats en una acta d'inspecció, s'incoa un procediment administratiu, la incorporació a aquest de l'expedient administratiu d'inspecció postal es considera base suficient per a la seva resolució, sense perjudici del tràmit d'audiència i qualsevol altre acte d'instrucció que l'òrgan encarregat de la seva tramitació consideri necessari.

Article 41. *Comunicacions o requeriments.*

1. Són comunicacions i requeriments els mitjans documentals mitjançant els quals el funcionari inspector es relaciona unilateralment amb qualsevol persona en l'exercici de les seves funcions inspectores.

2. En les comunicacions, el funcionari inspector pot posar fets o circumstàncies en coneixement dels interessats. Mitjançant requeriments, el funcionari inspector pot sol·licitar a l'inspeccionat la col·laboració que consideri necessària. Amb caràcter general, s'ha d'utilitzar la comunicació i els requeriments per a:

a) L'inici de les actuacions inspectores, sempre que això sigui possible sense pertorbar el propòsit de la inspecció. En cas contrari, es poden iniciar les actuacions inspectores sense notificació prèvia de la comunicació, i s'ha de deixar constància de la seva iniciació mitjançant una diligència.

b) Les sol·licituds de documentació complementària que es considerin necessàries per poder continuar o concloure les actuacions d'inspecció postal.

c) Les actuacions que hagin de portar a terme l'inspeccionat en el marc de les actuacions inspectores amb la finalitat d'aconseguir el bon resultat d'aquestes actuacions, amb indicació expressa del termini per portar-les a terme.

d) Les sol·licituds d'esmena de deficiències, tant si són constitutives d'infracció com si no, que es puguin solucionar en el curs de les actuacions inspectores.

3. Les comunicacions, una vegada signades pel funcionari inspector, s'han de notificar als interessats d'acord amb les normes reguladores del procediment administratiu.

4. En les comunicacions s'ha de fer constar el lloc i la data de la seva expedició, la identitat de la persona o l'entitat i el lloc als quals es dirigeixen, la identificació i la signatura de qui les remet, els fets o les circumstàncies que es comuniquen o el contingut de la col·laboració que se sol·licita.

Article 42. *Diligències.*

1. Són diligències els documents estesos en el curs de les actuacions inspectores, per fer constar tots els fets o les circumstàncies amb rellevància per al servei que s'hi produeixen, així com les manifestacions de la persona o persones subjectes a la inspecció.

En particular, ha de constar en una diligència el consentiment de l'interessat per a l'accés i la permanència del personal funcionari inspector al seu domicili constitucionalment protegit.

2. Les diligències han de ser esteses pel funcionari inspector en els casos següents:

a) En la constatació d'accions o omissions que puguin ser constitutives d'infraccions postals o fets que conegui la inspecció postal i siguin de transcendència per a altres òrgans de l'Administració General de l'Estat o per a altres administracions públiques.

b) Per fer constar les accions o omissions que puguin ser constitutives de delictes i de les quals arribi a conèixer, si s'escau, la inspecció en el curs de les seves actuacions.

c) Quan s'estimi pertinent per al bon fi de les actuacions.

3. En les diligències han de constar el lloc i la data de la seva expedició, la identificació del personal inspector que subscriu la diligència, la identitat de l'inspeccionat a qui es refereixen les actuacions, i, finalment, els mateixos fets o circumstàncies que constitueixen el contingut propi de la diligència.

4. De les diligències que s'estenguin se n'ha de lliurar un exemplar a la persona amb qui s'entenguin les actuacions, la qual n'ha de signar la recepció. Quan aquesta persona es negui a signar la diligència s'hi ha de fer constar així, i es pot constatar el contingut de la diligència, així com la negativa a signar de l'inspeccionat mitjançant testimoni d'un altre personal funcionari de l'equip inspector. Quan la naturalesa de les actuacions inspectores no requereixi la presència d'una persona amb qui s'entenguin les actuacions, la diligència ha de ser signada únicament pel personal inspector que ha participat en les actuacions inspectores esmentades i s'ha de notificar a l'interessat.

Article 43. *Informes.*

1. El funcionari inspector ha d'emetre, quan sigui necessari per al desenvolupament de les actuacions d'inspecció, informes en els casos següents:

a) Per completar les diligències o actes d'inspecció en què es recullen fets o conductes que puguin constituir delictes o infracció administrativa.

b) Per fonamentar la contestació a les al·legacions que facin els interessats.

c) Quan les actuacions de comprovació i investigació revesteixin una especial complexitat o exigeixin un especial coneixement o quan diverses d'aquestes actuacions estiguin relacionades entre si.

d) Quan ho requereixi l'òrgan que va ordenar la inspecció.

e) En els altres casos que es consideri necessari.

2. A través dels titulars dels òrgans amb competències inspectores, el personal funcionari inspector pot sol·licitar que qualsevol òrgan de l'Administració pública emeti un informe sobre qüestions que requereixin un coneixement especialitzat i que siguin necessaris per al bon fi de la inspecció. Aquests informes s'han d'incorporar a l'expedient administratiu en tot cas, i s'han de traslladar a l'inspeccionat.

Article 44. *Actes d'inspecció.*

1. El resultat de les actuacions l'han de documentar els funcionaris que exerceixen funcions d'inspecció, mitjançant la signatura d'actes d'inspecció.

2. En les actes d'inspecció s'hi ha de fer constar, almenys, la informació següent:

a) El nom i cognoms del personal funcionari acreditat que ha intervingut en la inspecció.

b) Elements essencials de les actuacions dutes a terme, amb indicació del lloc, la data i l'hora en què es va portar a terme l'actuació inspectora.

c) La identitat de les persones responsables de l'activitat postal o de la instal·lació objecte d'inspecció amb les quals s'hagin entès totes o algunes de les actuacions.

d) El resultat de les actuacions practicades, amb indicació, si s'escau, dels incompliments de la normativa postal que s'hagin constatat.

e) Si escau, les possibles mesures que ha d'adoptar l'inspeccionat per reparar els incompliments, així com les conseqüències jurídiques que, si escau, es podrien derivar de la falta de reparació.

f) La conformitat o disconformitat amb tot això del subjecte inspeccionat.

3. En les actes d'inspecció el funcionari responsable hi pot fer constar, a més, qualssevol altres observacions, advertències o anotacions que consideri pertinent posar en coneixement de l'inspeccionat.

4. Les actes les han de signar el funcionari o funcionaris actuants, així com la persona titular de l'activitat o qui la representi o, si no n'hi ha, la persona empleada present que en aquell moment estigui al capdavant de l'activitat. Si les persones esmentades es neguen a signar l'acta, aquesta circumstància s'ha de fer constar, així com els motius manifestats, mitjançant la diligència oportuna.

5. Una vegada aixecada i signada l'acta per duplicat, s'ha de lliurar un dels exemplars a la persona que correspongui, present en el moment de la inspecció; o bé, segons el cas, se n'ha de remetre un exemplar a l'interessat. La signatura de l'acta estesa implica la notificació de l'acta i en cap cas no implica l'acceptació del contingut.

6. Si en el transcurs de les actuacions d'inspecció s'ha advertit la possible comissió d'una o diverses infraccions postals, el personal funcionari inspector ha d'adjuntar, juntament amb les actes d'inspecció, una proposta d'incoació de procediment sancionador, que s'ha de trametre a l'òrgan competent.

7. El procediment per imposar les sancions que, si s'escau, pertocin es regeix pel que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

TÍTOL V

Registre general d'empreses prestadores de serveis postals

Article 45. *Objecte del Registre.*

El Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, té per objecte la inscripció de les situacions administratives i les dades relatives als operadors de serveis postals habilitats d'acord amb el que indiquen la Llei esmentada i aquest Reglament.

Article 46. *Naturalesa i dependència del Registre.*

1. El Registre general d'empreses prestadores de serveis postals depèn de la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible. Aquest Registre té àmbit nacional, naturalesa administrativa i caràcter públic.

2. Les dades registrals són de lliure accés per a la consulta de tots els interessats que ho sol·licitin, d'acord amb el que preveu l'article 13.d) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, sense perjudici del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Les certificacions expedides per l'encarregat del Registre acrediten fefaentment el contingut dels assentaments.

Article 47. *Estructura del Registre.*

1. El Registre consta de dues seccions denominades A i B.

2. A la secció A s'hi inscriu la informació relativa als operadors que prestin serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal, habilitats mitjançant la presentació de la declaració responsable.

A la secció B s'hi inscriu la informació relativa als operadors que prestin serveis postals inclosos en l'àmbit del servei postal universal, habilitats mitjançant una autorització administrativa singular.

Article 48. *Primera inscripció.*

1. La primera inscripció es practica d'ofici una vegada atorgada l'autorització administrativa singular o rebuda la declaració responsable, segons el règim aplicable al servei que es presti.

2. En la inscripció registral s'hi han de fer constar, en tot cas, les dades següents:

- a) Nom i cognoms o raó social de l'operador.
- b) Número d'identificació fiscal de l'operador.
- c) El domicili social.
- d) Domicili a efecte de notificacions.
- e) Si s'escau, nom i cognoms i número d'identificació fiscal del representant legal.
- f) Data de presentació de la declaració responsable o de la concessió de l'autorització administrativa singular.
- g) Adreça dels establiments o les instal·lacions utilitzats per a la prestació dels serveis postals.
- h) Si s'escau, les condicions específiques aplicables a l'autorització.

Article 49. *Modificació de les dades inscrites.*

1. Practicada la primera inscripció, els operadors postals han de comunicar a la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible qualsevol modificació que es produeixi en les dades facilitades en la declaració responsable o en el model de sol·licitud d'autorització administrativa singular, i han d'aportar, si s'escau, la documentació corresponent en el termini màxim d'un mes des del moment en què es produeixi.

2. Una vegada acreditades, la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha d'incorporar al Registre les variacions referides, que en cap cas no tenen la consideració de renovació de la inscripció registral.

Article 50. *Renovació de la inscripció.*

1. Les inscripcions registrals s'han de renovar anualment. El procediment de renovació de les inscripcions l'ha de practicar, d'ofici, la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible a partir de la informació remesa pels operadors. Amb aquesta finalitat, els interessats han de confirmar o modificar, si s'escau, les dades de la seva inscripció registral i aportar el justificant de l'abonament de la taxa que estableix l'apartat I.1, epígraf A) de l'annex de la Llei 3/2013, de 4 de juny, en el primer trimestre de cada any natural.

2. En cas que no s'aporti la documentació per renovar la inscripció en els terminis establerts, la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha de cancel·lar la inscripció i donar de baixa l'operador en el Registre.

Article 51. *Expedició de certificacions registrals.*

La certificació de la primera inscripció registral i de les seves posteriors renovacions anuals s'expedeix d'ofici i s'han de remetre a l'interessat. L'expedició de certificacions a instància de part merita la taxa que estableix l'apartat I.1, epígraf B), de l'annex de la Llei 3/2013, de 4 de juny.

Article 52. *Cancel·lació de la inscripció i baixa dels operadors en el Registre.*

1. Les inscripcions practicades han de ser cancel·lades i els operadors de serveis postals són baixa en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals en els casos següents:

- a) A petició pròpia, mitjançant una sol·licitud de baixa, per cessament de l'activitat.
- b) Perquè no s'aporta la documentació necessària per a la renovació anual de la inscripció en el Registre.
- c) Per la pèrdua de validesa i eficàcia de la declaració responsable o revocació de l'autorització administrativa singular, en els casos i d'acord amb els procediments establerts legalment.

2. La cancel·lació de la inscripció i la baixa en el Registre en els supòsits b) i c) del punt anterior es practiquen d'ofici mitjançant una resolució motivada i l'audiència prèvia a l'interessat. La cancel·lació de la inscripció i la baixa de l'operador en el Registre han de constar en l'assentament de la inscripció, i s'ha d'expressar la data en què es van produir i la seva causa determinant, i inhabilita per a la prestació dels serveis postals corresponents.

TÍTOL VI**Segell d'excel·lència d'empresa postal sostenible****Article 53. *Atorgament.***

1. El segell d'excel·lència està destinat a distingir els operadors postals que destaquin en la seva gestió en matèria mediambiental, social, laboral i, en general, per la seva responsabilitat social corporativa, d'acord amb el que preveu la disposició addicional sisena de la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

2. Aquesta distinció es concedeix, d'acord amb el procediment que preveu l'article següent d'aquest Reglament i amb les bases reguladores de cada convocatòria, a l'operador o operadors postals que, segons el parer del jurat, s'hagin fet creditors d'aquest reconeixement.

Article 54. *Procediment de concessió.*

1. El segell d'excel·lència s'ha de concedir per mitjà d'una ordre del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, a proposta d'un jurat nomenat a les bases de la convocatòria corresponent, aprovades per resolució de la Subsecretaria del Departament.

2. El Jurat ha d'estar integrat per un president, set vocals i un secretari, amb rang almenys de cap d'àrea, que pertanyi a la Subdirecció General de Règim Postal. És president la persona titular de la Subsecretaria de Transports i Mobilitat Sostenible, i els vocals són designats entre els membres del Consell Superior Postal a proposta de la presidència del Jurat.

3. El Jurat pot nomenar experts que l'assessorin al llarg del procés de decisió per emetre la seva proposta.

4. En tot cas, la participació en el procés, com a membre del Jurat o com a expert assessor, no genera cap dret a una compensació econòmica.

5. El funcionament del Jurat es regula per les normes que conté la secció tercera del capítol II del títol preliminar de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i s'ha d'atendre amb els mitjans personals, tècnics i pressupostaris de l'òrgan en el qual estigui integrat.

6. La convocatòria s'ha d'aprovar almenys tres mesos abans de la data prevista per a la concessió del premi i hi poden participar tots els operadors postals.

7. Les candidatures s'han de presentar en el Registre general del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, a través de qualsevol dels mitjans que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, mitjançant un escrit en el qual es faci constar la identitat de l'operador que concorre a la convocatòria i els mèrits d'aquest operador.

La presentació de candidatures és voluntària i implica l'acceptació de les bases de la convocatòria.

Les persones que intervinguin en el procés de gestió i avaluació de les candidatures han de guardar la confidencialitat deguda sobre els documents aportats pels candidats.

8. El Jurat, una vegada complert el termini establert per a la presentació de candidatures, en un termini no superior a dos mesos i a la vista de la documentació aportada, ha de decidir el candidat o els candidats que proposa per a la concessió del segell d'excel·lència.

9. Una vegada publicada l'ordre ministerial de concessió del segell d'excel·lència, la persona titular del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible ha de lliurar el diploma acreditatiu i la placa corresponent.

Article 55. *Efectes de la concessió.*

1. La concessió del segell d'excel·lència comporta el dret a utilitzar, durant tres anys des de la seva concessió, el distintiu que l'acrediti en totes les comunicacions, la publicitat i les imatges de marca corporativa de l'operador sempre que sigui ben visible l'any de la seva concessió.

2. El distintiu del segell d'excel·lència està format per la llegenda: «SEGELL D'EXCEL·LÈNCIA D'EMPRESA POSTAL SOSTENIBLE», i a continuació l'any de la concessió. També s'han d'incorporar de forma preeminent els signes distintius del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible.

3. En cap cas la concessió del segell no comporta una compensació econòmica.

Article 56. *Registre.*

En la Subdirecció General de Règim Postal del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible hi ha d'haver un registre dels segells d'excel·lència atorgats, juntament amb l'acta corresponent de les deliberacions del Jurat. La llista d'operadors amb la distinció també ha de figurar en el portal d'internet del Departament.