

DIRECCION PROVINCIAL DE GUADALAJARA DE LA SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y
TELÉGRAFOS, S.A.

Cl. Alvargómez de Ciudad Real, 25 --
19002 Guadalajara.

A/A Sr. Director

Estimado señor:

Desde el Ayuntamiento de Torrejón del Rey, por la presente, reiteramos esta vez por escrito, nuestra preocupación por la continuada degradación del servicio de correos en esta localidad. Hace más de una década, que el servicio de correos en Torrejón del Rey, se viene demostrando insuficiente e ineficaz, tanto por la falta de personal, como por la dotación de la oficina, como por el reducido horario de atención al público.

Nos consta que en el año 2008 con número de registro 352 se presentaron más de 200 quejas conjuntas de ciudadanos por la falta de calidad del servicio. Queja de las que adjuntamos copia, además de alguna de carácter individual a modo de ejemplo. Desde entonces hasta ahora son muchas más las que se han ido presentando por parte de los vecinos y vecinas de este municipio.

Por nuestra parte, hemos de recordarles, que tanto el anterior alcalde Don Miguel Figueruelo en el primer año de legislatura como la alcaldesa actual Doña Bárbara García Torijano en los dos últimos años se reunieron con el responsable provincial a fin de hacerle llegar directamente la importancia de problema y la necesidad urgente de solucionarlo.

En más de una década poco o nada se ha hecho por dar solución a un problema, cuya responsabilidad es suya. Por todo ello, nos vemos en la necesidad de recordarles que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A en tanto que empresa pública y operador responsable de prestar el Servicio Postal Universal en España. Tiene la obligación legal, de cumplir con la **ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que viene a transponer la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE del Parlamento europeo y el Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, que afirma que los servicios postales son en general "un modo esencial de comunicación, comercio y cohesión social, económica y territorial", recogiendo la Ley en su articulado entre otras cosas:**

.- El Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, en su artículo 8.

"Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles. El alcance y la prestación efectiva del servicio postal universal deberán responder a los principios de cohesión social y territorial, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y deberá adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad."

.- Los principios y requisitos de la prestación del servicio postal universal, en su artículo 22

"1. La prestación del servicio postal universal así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe, y adaptación a las necesidades de los usuarios.

A estos efectos se entenderá por: 2

a) *Equidad: ofrecer a los usuarios que estén en condiciones similares el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.*

b) *No discriminación: prestar el servicio sin diferenciación de ningún tipo entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas, especialmente las derivadas de consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales o ideológicas o de discapacidad.*

c) *Continuidad: no interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a la Comisión Nacional del Sector Postal, que podrá denegarla.*

(...)

.- Las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales, en su artículo 24.

(...)

Las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal, cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la presente ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE.

A los efectos del párrafo anterior, reglamentariamente se definirán las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.

Los envíos postales que deban ser distribuidos en un domicilio postal serán depositados en los casilleros instalados al efecto, que deberán reunir las condiciones previstas reglamentariamente. Entre estas condiciones deberán fijarse las relativas a la forma en que deba realizarse la reserva de uno de ellos, en cada domicilio postal, para las devoluciones de los envíos postales."

(...)

.- Los precios, en su artículo 34.

"1. Los precios de los servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público deberán ser asequibles, transparentes y no discriminatorios y fijarse teniendo en cuenta los costes reales del servicio, de modo que ofrezcan incentivos para la prestación eficiente del mismo.

2. El operador designado deberá comunicar a la Comisión Nacional del Sector Postal tanto el establecimiento de nuevos precios como la modificación de los precios ya vigentes de los servicios prestados con obligaciones de servicio público con, al menos, tres meses de antelación a la fecha prevista para su aplicación. La comunicación irá acompañada de una memoria justificativa del cumplimiento de los principios indicados en el presente artículo.

(...)

4. Para los servicios sometidos a obligaciones de servicio público dentro del servicio postal universal, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a propuesta del Ministerio de Fomento y previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal, podrá establecer precios máximos y mínimos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios indicados en el apartado 1 del presente artículo. Igualmente, para el citado ámbito, podrá determinarse la aplicación de precios uniformes en todo el territorio nacional". 3

Pues bien, la realidad nos muestra que como consecuencia de la insuficiente aportación presupuestaria, la deficiente planificación y la insuficiencia de personal, Correos perteneciente al Grupo SEPI, en el Municipio de Torrejón del Rey, incumple la mayoría de las veces estos artículos de varias maneras:

- 1.- **No presta el servicio de entrega los cinco días laborales.** La prioridad parece ser para la paquetería, quedando muchos de envíos ordinarios amontonados en casilleros durante días e incluso semanas.
- 2.- Derivada del punto anterior, existe una discriminación por razón de la condición económica (y por tanto social), pues sólo se garantiza la entrega diaria a aquellos que pueden pagar los productos más caros, como los urgentes y la paquetería. Aquellos que por razones económicas necesitan de un Servicio Postal Universal **no se les garantiza que cartas importantes como las citas de médicos, facturas de la luz, el agua, el gas, el teléfono, ofertas de trabajo notificadas por el SEPE... se les entregue diariamente** (en muchas ocasiones ni siquiera semanalmente), con las consiguientes e irreparables consecuencias.
- 3.- En cuanto a la calidad, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia afirma en su último Informe: *"En el caso de los plazos medios de entrega tanto de la carta ordinaria como del paquete postal nacional, los resultados confirman la tendencia al empeoramiento en la calidad de los servicios que ofrece Correos en el ámbito del SPU"*.
- 4.- **Las reclamaciones que los usuarios ponen en la oficina, son contestadas con respuestas "standard"** que en resumen vienen a negar en unos casos la mala calidad y/o los retrasos, y en otros señalan aunque sea veladamente la falta de medios.

Por todo ello le urgimos a tomar medidas de carácter inmediato que vengan a solucionar estos incumplimientos, así mismo le indicamos que se enviará copia de esta comunicación a los siguientes responsables:

- Responsable de la Dirección de Zona.
- Consejo de Administración de La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

- o D. Juan Manuel Serrano Quintana. Presidente Ejecutivo.
- o D. José Ángel Partearroyo Martín. Consejero Dominical.
- o D. David Benito Astudillo. Consejero Externo Independiente.
- o D^a Ana Bosch Jiménez. Consejera Externa Independiente.
- o D^a Carmen Castaño Laorden. Consejera Externa Independiente.
- o D. Rafael García Monteys. Consejero Externo Independiente.
- o D. Luis Gonzaga Serrano de Toledo. Consejero Externo Independiente.
- o D. Aquilino González Hernando. Consejero Externo Independiente.
- o D^a. Isabel Eugenia Juliani Fdez. de Córdoba. Consejera Externa Independiente.
- o D. Jaime Pérez de la Cruz. Consejero Externo Independiente.
- o D^a. M^a José Pérez Ruiz. Consejera Externa Independiente.
- o D. Alberto Julián Requena Navarro. Consejero Externo Independiente.
- o D^a. Isabel Riaño Ibáñez. Consejera Externa Independiente.
- o D^a Mercedes Rodríguez Arranz. Consejera Externa Independiente.
- o D^a. Belén Villar Sánchez. Consejera Externa Independiente.

- Defensor del pueblo en las Cortes Generales.
- Secretaría General de Comunicaciones del *Ministerio de fomento*.

Así mismo en caso de que en breve plazo no concurra solución satisfactoria, que permita a correos corregir sus incumplimientos legales en la prestación del servicio postal universal, este Ayuntamiento, se reserva la opción de tomar las medidas legales oportunas en defensa jurídica de los derechos de los ciudadanos a los que representa.

En Torrejón del Rey a 25 de Septiembre de 2018

Bárbara García Torijano.
Alcaldesa-Presidenta del Ayto. de Torrejón del Rey.