



### INSTRUCCIONES

- 1) El presente impreso ha sido desarrollado por la Subdirección de Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible con el fin de que los usuarios de los servicios postales, en concreto del servicio postal universal que así lo deseen puedan cumplimentarlo para presentar su reclamación ante esta Subdirección. Se recuerda que es imprescindible haber presentado previamente reclamación ante el operador postal. Se recomienda que conserve una copia que acredite la presentación de dicha reclamación previa.
- 2) La reclamación ante la Subdirección general de Régimen Postal deberá efectuarse dentro del plazo de un mes, bien desde la recepción de la respuesta del operador o bien desde la finalización del plazo para responder del que dispone el operador postal si no ha recibido respuesta (que es un mes desde la presentación de la reclamación ante el operador postal para envíos nacionales y de tres meses para envíos internacionales). La reclamación se resolverá en el plazo máximo de tres meses desde su presentación ante la Subdirección General de Régimen Postal .
- 3) El presente formulario se ha diseñado para utilizarse en relación con incidencias relativas a la gestión postal de productos dentro del servicio postal universal.  
Más información en: <https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/servicios-postales>
- 4) Rellene el formulario e imprima y/o guárdelo en su equipo antes de enviarlo por cualquiera de las siguientes vías:
  - Si dispone de un medio de identificación electrónica, a través de la [sede electrónica](#) del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.
  - Por correo postal a: Subdirección General de Régimen Postal, Paseo de la Castellana 67, 3ª planta, 28071, Madrid.
  - Presentando por registro, bien en el registro del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, sito en la dirección indicada anteriormente o presentándolo dirigido a la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible en cualquier registro de la Administración de acuerdo a lo recogido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los campos marcados con (\*) son obligatorios. Sin embargo, le sugerimos que dé cumplimiento también a los campos no obligatorios. Será de gran ayuda para el estudio del incidente. Se ruega cumplimentar el impreso preferiblemente a ordenador o, en su defecto, con MAYÚSCULAS.

En el campo "Tipo de representación" escriba alguna de las siguientes opciones: tutor, representante legal, organización de consumidores u otros.

En el campo "Tipo de envío" escriba alguna de las siguientes opciones: ordinario, certificado sin valor declarado, certificado con valor declarado, carácter urgente o preferente, notificación, burofax, giro u otros.

En el plazo más breve posible desde que se envió el formulario, usted recibirá un acuse de recibo por parte de esta Subdirección.



### DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre\*  Apellidos\*   
DNI-NIE-Pasaporte\*  Correo electrónico   
Nombre de la vía\*  Número\*  Piso, puerta   
Código postal\*  Municipio\*  Provincia\*  País\*

### DATOS DEL REPRESENTANTE (RELLENAR SI PROCEDE) (En caso de actuar como representante, debe adjuntar el correspondiente poder

de representación o autorización de representación)

Tipo de representación   
Nombre  Apellidos   
DNI-NIE-Pasaporte  Correo electrónico   
Nombre de la vía  Número  Piso, puerta   
Código postal  Municipio  Provincia  País

### Indique el medio a través del cual desea que la administración se comunique con usted\*

Medios electrónicos (requiere certificado digital aceptado por la Administración, así como haber indicado en el apartado de "DATOS DEL RECLAMANTE" su dirección de correo electrónico en la que se le comunicará la puesta a disposición de una notificación)

Correo postal (Se enviará a la dirección que usted haya consignado en el apartado de "DATOS DEL RECLAMANTE", o en la consignada en el de "DATOS DEL REPRESENTANTE", si actúa como representante)

### DATOS DEL ENVÍO

Tipo de envío  Nº de seguimiento   
Operador postal

#### DIRECCIÓN DE ORIGEN DEL ENVÍO

Nombre de la vía  Número  Piso, puerta   
Código postal  Municipio  Provincia  País

#### DIRECCIÓN DE DESTINO DEL ENVÍO

Nombre de la vía  Número  Piso, puerta   
Código postal  Municipio  Provincia  País

#### FECHAS ADMISIÓN Y ENTREGA DEL ENVÍO

Fecha de admisión en origen  Fecha de depósito de aviso de llegada

Fecha de entrega a destinatario



### RECLAMACIÓN

Reclamo en calidad de\*:  Remitente  Destinatario

Motivo de la reclamación/incidencia\*

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Demora en la entrega      | <input type="checkbox"/> Incidencias de reparto              | <input type="checkbox"/> Ausencia de reparto |
| <input type="checkbox"/> Devolución al remitente   | <input type="checkbox"/> Pérdida, deterioro, robo o extravío | <input type="checkbox"/> Aduanas             |
| <input type="checkbox"/> Tarifas e indemnizaciones | <input type="checkbox"/> Atención al público                 | <input type="checkbox"/> Oficinas            |
| <input type="checkbox"/> Otros motivos:            | <input type="text"/>   |  |

Descripción de la incidencia\*:

### RECLAMACIÓN PREVIA AL OPERADOR POSTAL (Adjuntar tanto la reclamación como la respuesta en caso de haberse recibido.

Recuerde que debe dejar un plazo de 1 mes para que el operador postal responda a su reclamación antes de reclamar ante esta Subdirección General)

Fecha de la reclamación al operador postal\*

Fecha de la respuesta a la reclamación

Número de referencia de la reclamación

Lugar:

Fecha:

Firma:



#### CLAUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS:

La Subdirección General de Régimen Postal, como Responsable del Tratamiento de sus datos personales en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), le informa, de manera explícita e inequívoca, que se va a proceder al tratamiento de sus datos de carácter personal obtenidos de "La información/documentación aportada por el ciudadano en su reclamación" y con la finalidad de:

- "Gestionar reclamaciones presentadas por los usuarios en relación con los servicios postales, entre los que se encuentran aquellos recogidos en el servicio postal universal." El usuario no podrá negar su consentimiento por ser este una obligación legal, definida por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal en su artículo 10.4, en relación con lo recogido en la disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y conforme al artículo 14.1.q) del Real Decreto 645/2020, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana."

Este tratamiento de datos de carácter personal se encuentra incluido en el Registro de Actividades de Tratamiento del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

La legalidad del tratamiento está basada en una obligación legal.

La información de carácter personal será conservada mientras no se ejerza su derecho de cancelación o supresión.

La información puede ser cedida a terceros para colaborar en la gestión de los datos de carácter personal, únicamente para la finalidad descrita anteriormente.

La categoría de los datos de carácter personal que se tratan son únicamente "Datos identificativos (nombre, DNI, dirección, correo-e, firma, cargo...) y Datos contenidos en las reclamaciones".

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales y el también citado Reglamento General de Protección de Datos, puede ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Portabilidad de sus datos, la Limitación u Oposición a su tratamiento ante el Delegado de Protección de Datos, dirigiendo una comunicación a través del siguiente formulario:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/buen-gobierno/proteccion-datos-personales/contacto>

Para más información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal pulse el siguiente enlace:

<https://www.mitma.gob.es/el-ministerio/buen-gobierno/proteccion-datos-personales>