



01 Facilitar el formulario de suscripción de reenvío postal (Atención al público)

Reenvío Postal.- Servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un período de tiempo limitado, cuando se cambia de domicilio.

Se le facilita al cliente el formulario, para que pueda suscribir el servicio. El formulario está publicado en: Conecta>>Cómo trabajamos>>Procesos>>Procesos de Oficinas>> Operativos>>Reenvío Postal>>FORMULARIOS DE REENVIO POSTAL.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- INTRANET

02 Suscribir el servicio de Reenvío (Atención al público)

Se podrá suscribir el servicio de Reenvío Postal siempre que se ajuste a las siguientes características.

Ámbito:

Nacional e Internacional

Modalidad:

Cambio de dirección Definitivo, al finalizar el período de contratación (1, 2 ó 6 meses) la correspondencia se devuelve al remitente.

Cambio de dirección Temporal, al finalizar el período de contratación (1, 2 ó 6 meses) la correspondencia se entrega en su domicilio inicial.

Duración del servicio:

1 mes / 2 meses / 6 meses

(Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos (1, 2 ó 6 meses), se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado. Por ejemplo para un año, dos de 6 meses).

El reenvío será efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo 1 día hábil después de la fecha de la contratación).

El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la Red de Oficinas. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

Productos incluidos en el servicio de reenvío

Líneas:

Básica, Urgente y Económica.

Modalidades:

Ordinaria y Certificada.

La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición.

Notificaciones, excepto cuando el remitente ha acordado la no reexpedición con Correos.

No se reexpedirán al extranjero los Paquetes Azules, Paquetes Postales, Paq 48 y Paq 72.

EXCEPCIONES:

Quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y **la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino**

Servicios adicionales

Cancelación:

Se puede solicitar la cancelación para uno, varios o todos los titulares del contrato, aportando la documentación necesaria.

Modificación:

Se puede solicitar la modificación de los datos del contrato (nombres, apellidos, NIF, direcciones, etc.) proporcionados en el momento de la contratación.

La efectividad de las modificaciones y/o cancelaciones solicitadas se llevará a cabo a partir 1 día hábil después de la grabación de las mismas en Iris.

Obligatoriamente, el cliente debe de presentar el alta de la suscripción al servicio de Reenvío Postal, cuando desee realizar una modificación o una cancelación.

Periodicidad:

Los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.

Plazo:

Entre 1 día (dentro de la misma localidad) y 3 días (a otra provincia) dentro de España.

En el ámbito internacional, depende de los países de destino.

04 Suscribir a particular (Atención al público)

En el caso de particulares pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío.

Es necesario presentar formulario de suscripción de reenvío que se encuentra publicado en Conecta > > **Cómo trabajamos** >>Procesos>>Procesos de oficinas>>Operativos>>Reenvío postal>>FORMULARIOS DE REENVIO POSTAL o autorización cumplimentados y firmados por todos los que suscriben el servicio.

DNI original de la persona que presenta la solicitud, sea titular o autorizado y fotocopia del resto de personas que suscriben el servicio hasta un máximo de 6, para comprobar las identidades y cotejar las firmas con el formulario de suscripción o autorización.

Nota:

Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

05 Suscribir a empresa (Atención al público)

En el caso de las empresas se contratará UN servicio de reenvío por cada empresa, independientemente de que dos o más empresas compartan la misma dirección de origen y destino.

Es necesario presentar formulario de suscripción o solicitud, cumplimentado/a y firmado/a por el representante de la empresa que suscribe el servicio.

Y los documentos que se detallan:

a.- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.

b.- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga: los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

a.- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.

b.- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Nota:

Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

06 Suscribir a otros (Atención al público)

Los clientes que tengan contratado un Apartado Postal y quieran que la correspondencia que reciban en su domicilio se deposite en el Apartado Postal, podrán contratar el servicio de Reenvío Postal.

La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

07 Comprobar formulario y documentación aportada por el cliente (Atención al público)

Comprobar que el formulario o autorización están correctamente cumplimentados y cotejar la documentación aportada por el cliente.

El cliente deberá especificar si el cambio de dirección es Temporal o Definitivo, la duración del contrato: 1 mes, 2 meses y 6 meses y la fecha de inicio de la prestación del servicio. Asimismo es importante que el cliente especifique su teléfono

de contacto, con el fin de poder solucionar rápidamente cualquier incidencia y que marque la casilla si no desea la cesión de sus datos.

08 Realizar alta del contrato en Iris (Atención al público)

Para realizar el alta de la suscripción del Reenvío se realizarán los siguientes pasos:

Admisión:

Iris>>Admisión>>Otros servicios>>Reenvío Postal>>Cumplimentar Pantallas>>Aceptar.

Al terminar de grabar todos los datos y pulsar aceptar, el sistema genera el contrato de reenvío (dos copias y una hoja con el condicionado), una de las copias se entrega al cliente o autorizado para que verifique la conformidad de los datos grabados y la firme dando su aceptación, también ha de ser firmada por el empleado, que asimismo ha de reflejar su NIP, la otra copia firmada con el NIP del empleado, se le entregará al cliente junto a la hoja del condicionado.

Nota:

Cuando se da de alta el contrato en Iris, los datos de dicho contrato pasan a SGIE de la Unidad de Reparto a la que corresponde la dirección de origen del cliente que solicita el reenvío o a la oficina en la que esté suscrito el apartado, cuando la dirección de origen es un apartado.

Las oficinas deben atender las alarmas de SGIE para gestionar los posibles reenvíos que correspondan a apartados de su oficina.

El detalle de la operativa está en el documento de apoyo publicado en:

Conecta>>Cómo trabajamos>>Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Reenvío postal>>DOCUMENTOS DE REENVIO POSTAL.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

09 Cobrar importe del servicio contratado (Atención al público)

Cobrar importe de la suscripción del Servicio Reenvío Postal.

El precio es el de las tarifas vigentes en cada momento para la prestación del servicio de Reenvío Postal.

Para ello en Iris, pulsaremos cobrar bolsa.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

10 Entregar resguardo y archivar copia (Atención al público)

Una copia del contrato de Reenvío generado por el sistema, se le entregará al cliente o autorizado, firmada por el empleado que también detallará su NIP, junto a la hoja del condicionado.

La otra copia del contrato que genera el sistema, firmada por el cliente o autorizado y el empleado que además detallará su NIP, junto a la autorización que haya aportado el cliente solicitando el reenvío se archivará por orden de fechas, en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio, según está descrito en el proceso de Archivo y Control de Documentos.

La tabla de archivo y control de la documentación está publicada en la intranet en la siguiente ruta:

Conecta>>Cómo trabajamos>>Procesos>>Procesos de Oficina>>Apoyo>> Archivo y Control de la Documentación>>DOCUMENTOS DE ARCHIVO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN: Tabla de Archivo y Control de la Documentación