

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Son envíos que se transmiten por las redes de telecomunicaciones de Correos. Los productos de telecomunicación destacan por tener un tratamiento urgente durante todo su proceso (desde la admisión hasta la entrega). Estos servicios no están incluidos en el Servicio Postal Universal ni se regulan por la Ley Postal 43/2010.

6.1. El telegrama

Es todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones de Correos, mediante caracteres telegráficos (un código de señales). Los telegramas permiten que quede constancia del texto enviado, tienen validez legal y entrega urgente a domicilio, bajo firma. Se distinguen varios tipos y modalidades de telegramas en función del territorio que recorren, en función de las indicaciones de servicio y en función del expedidor.

En función del territorio que recorren podemos distinguir entre telegramas interiores y telegramas internacionales.

Son telegramas **interiores** los que circulan únicamente por territorio nacional; incluye los intercambiados entre España y Andorra.

Son telegramas **internacionales** los que van dirigidos al extranjero. Estos telegramas se dividen, a efectos de tarifas, en continentales e intercontinentales. Son telegramas continentales los dirigidos a Europa y a los países de la cuenca mediterránea (Turquía, Argelia, Egipto, Israel, Jordania, Líbano, Libia, Marruecos, Siria y Túnez). Son telegramas intercontinentales los dirigidos al resto de países.

Según la **indicación de servicio** que puede llevar el telegrama, distinguimos diversas modalidades:

- Relativos a la seguridad de la vida humana (**SVH**): con prioridad absoluta de transmisión Meteorológicos y entrega. Pueden llevar acuse de recibo. Expedidos por autoridades y particulares.
- Telegramas de Estado (**ETAT, ETAT PRIORITE**): de régimen internacional, relativos a asuntos de estado. Debe constar el sello de la autoridad que lo expide. Pueden expedirse con prioridad (**ETAT PRIORITE**).
- Relativos a las personas protegidas en tiempos de guerra por los Convenios de Ginebra (**RCT**).
- Meteorológicos (**OBS**): Los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
- **PC**: Telegrama con acuse de recibo.
- Avisos de servicio (**A**): son telegramas generados para gestionar incidencias de los otros telegramas.
- **POSTFIN**: De los servicios financieros postales en otros países.
- Con franquicia de la UIT (**CONFERENCE**).

Según el **expedidor** pueden ser:

- A) privados: los enviados por cualquier persona o entidad , sujetos a tarifa vigente
- B) De servicio: los que se intercambian entre oficinas, empleados o departamentos del servicio telegráfico para temas relacionados con los mismos.

Los telegramas permiten las siguientes formas de admisión:

- A) Ventanilla: en cualquier oficina de la red telegráfica, salvo en oficina rurales, ya que no pueden hacer la admisión y no se podrían cumplir los plazos establecidos.
- B) Teléfono: Este servicio se llama Teleben. El expedidor llama al 902197197 y se tramita el telegrama que se entregará el mismo día (según hora y destino) en el domicilio señalado y bajo firma.
- C) Oficina Virtual OV2: desde el canal online de Correos

Según **curso y entrega**: en todos los casos la modalidad solicitada es elegida por el expedidor.

- A) Dirección completa o a domicilio: se entrega a la persona y dirección que el expedidor haya indicado.
- B) Dirección telefónica: el expedidor pide que se comunique por teléfono su telegrama. Deberá constar en el mismo "TFx", donde "x" es el número de teléfono del destinatario. Hay dos modalidades: con reparto posterior a la comunicación telefónica, si el expedidor consigna las señas, o sin reparto posterior.
- C) Dirección lista: si el expedidor quiere que su telegrama se entregue en alguna oficina de Correos, deberá indicar después del nombre del destinatario "Lista de Correos" y el nombre de la oficina elegida con el código postal correspondiente.
- D) Dirección apartado de Correos: después del nombre se indicará "Apartado de Correos" seguido del número de apartado y el nombre de la oficina con su código postal correspondiente.
- E) Telegrama por correo: son aquellos que se envían postalizados desde la oficina telegráfica más cercana a su destino, por carecer este último de telégrafo. Se entrega bajo firma como si de una carta certificada se tratara.

Tarifas

- Nacional:

A) Telegramas con o sin entrega domiciliaria (entrega en lista, apartado o comunicar por teléfono). Importe fijo por telegrama + importe fijo cada 50 palabras o fracción.

B) Telegramas admitidos por teléfono: tarifa adicional por cada despacho, además de la tarifa que le corresponda.

- Internacional:

A) Régimen continental: importe fijo + fijo por cada palabra, sin mínimo.

B) Régimen intercontinental: una cantidad por palabra, con un mínimo de 7 palabras.

C) Telegramas admitidos por teléfono: además de la tarifa correspondiente llevarán un suplemento por cada despacho.

A todos debe añadirse un 21 % de IVA.

Tipos

Cuando procedemos a la admisión de un telegrama y seleccionamos el tipo de telegrama, en el combo desplegable se nos ofrecen las siguientes opciones:

Código del Producto	Descripción del Producto
OD	Telegrama nacional ordinario a domicilio
OL	Telegrama nacional ordinario a lista
C1	Telegrama continental ordinario
IO	Telegrama intercontinental ordinario
TS	Telegrama interior tasado
TC	Telegrama continental tasado
TI	Telegrama intercontinental tasado

Plazo

En el ámbito nacional el mismo día (para los envíos depositados en oficina antes de las 13:00 h. y destinados a localidades con unidades de reparto especial) o a la mañana del siguiente día hábil (para el resto de los envíos). En el ámbito internacional, según país de destino.

Bajo la dirección figura el espacio reservado al texto, donde escribirá el mensaje que quiere enviar. Debe informarse al cliente que los datos de remitente no se transmiten a destino a no ser que se incluyan en el texto.

Una vez el cliente ha rellenado el impreso, se comprueba que la letra es legible y se aclaran las palabras dudosas. Hay que tener en cuenta que se debe transmitir textualmente lo que el cliente ha rellenado en el impreso, utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en el caso que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos, se debe avisar al cliente para que lo anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente debe firmar su conformidad con la modificación.

Caracteres Telegráficos Válidos	
Letras	A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.
Cifras	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0.
Signos	[.], [,], [:], [?], [-], [(, [)], [/], [+]

Es importante tener en cuenta el número de palabras del telegrama, ya que su tarifa depende de ese número de palabras. A este respecto cabe señalar que en el telegrama se cuentan todas las palabras que van a ser transmitidas:

- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Destino.
- Texto y firma (si la lleva).
- Indicaciones de servicio: PC, etc.

Se computan solo a petición del expedidor:

- Signos de puntuación y otros.
- Datos accesorios al destino.

En el cómputo y tasación hay que señalar algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio cuentan como una palabra real.
- La indicación "PC-ACUSE DE RECIBO", se define como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino se agrupa subrayándolo y se cuenta como una palabra real.
- Comillas: se escriben dos apóstrofes (") a ambos lados de la palabra y se cuentan como dos caracteres (que forman parte de la palabra a la que se refieren).
- Paréntesis: cada signo que forma el paréntesis se considera un carácter más de la palabra a la que va unida.

No se contabilizan (ni en el régimen interior ni en el internacional) los acentos ni las diéresis, ya que no se van a transmitir.

En los telegramas de régimen interior solo se cuentan las palabras reales, en los telegramas de régimen internacional se distingue entre palabras reales y palabras tasables: cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres, se computa como una unidad tasable, cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computa a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción.

Ejemplo

- Las uniones de caracteres se computan como una palabra en el ámbito interior (ej. AFECTUOSAMENTE). En el ámbito internacional se computan como una palabra hasta los 10 caracteres y como una palabra más cada 10 caracteres o fracción fracción (ej. MADEMOISELLE tiene 12 caracteres y se computa como dos unidades tasables). Las palabras tasables y reales se indican en forma de fracción: en el numerador se ponen las unidades tasables y en el denominador, las palabras reales (ej. 29/24).
- No se permiten las uniones abusivas (ej. LLEGOTARDE), aunque sí se tolerará la agrupación de la dirección en la forma siguiente: Covadonga 24-1/0-A.
- El nombre de la oficina postal de destino se cuenta como una palabra (Ej. RINCÓN DE LA VICTORIA) y el código postal de destino no se factura en el ámbito nacional y sí en el internacional.

6.2. El fax v el burofax

El servicio de fax permite intercambiar documentos entre una oficina de Correos y el terminal fax de un cliente.

El servicio de burofax es un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes y documentos entre el aparato facsímil de una oficina de Correos y una Unidad Gestora central en Madrid, que digitaliza el mensaje y lo envía a la unidad de destino, donde es recibido en el Buzón electrónico de SGIE.

El burofax es un envío urgente y bajo firma de documentos relevantes, que tienen carácter de prueba legal frente a terceros.

Ficha del producto

Ámbito

- Nacional (España y Andorra).
- Internacional (se distinguen dos zonas tarifarias:
Zona A - Europa, Turquía, Argelia, Libia, Marruecos y Túnez.
Zona B - resto de países que prestan el servicio.

Tipos

- **Burofax Premium Nacional:** entre unidades de Correos (de oficina a oficina, o de oficina a USE), con entrega urgente al destinatario en la dirección indicada.
 - **Burofax Premium Plus Nacional,** cuando el cliente solicita los valores añadidos de copia certificada y prueba de entrega electrónica en el momento de la admisión.
- **Burofax Premium Online:** admitidos a través de la página web de Correos.
- **Fax:** desde oficinas de Correos a terminales telefax. En caso de solicitud de copia certificada, Correos certifica el contenido y el número de destino (no la identidad del receptor).
- **Burofax Básico Plus:** se oferta a clientes con contrato, la admisión en Correos se realiza mediante fichero y la distribución se lleva a cabo por la red ordinaria (no urgente), al día siguiente de su admisión (**D + 1**). Tiene dos intentos de entrega e incluye los valores añadidos **PEE** y Copia Certificada, ambas en formato digital.
- **Burofax Premium Internacional:** entre las oficinas de Correos y las de los operadores postales de otros países que presten el servicio.
- Burofax dirigidos a buques, vía INMARSAT.

Plazo

- En los Burofax PREMIUM y Burofax PREMIUM PLUS dirigidos a localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas: Entrega en el mismo día (D + 0).
- En los Burofax PREMIUM y Burofax PREMIUM PLUS dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas, y a localidades sin USE: Entrega al día siguiente (D + 1).
- El Burofax BASICO PLUS tiene compromiso de entrega en D + 1 y este asignado para ser repartido por la red ordinaria, aunque en la localidad haya USE.

Todos los envíos referidos tienen dos intentos de entrega a domicilio.

- En el Burofax Premium Internacional Correos no asume fecha de compromiso de entrega.



• **Prueba de entrega electrónica o Prueba de entrega física:** está disponible para el servicio burofax (burofax Premium, burofax Premium plus, burofax online y burofax básico plus). Se solicita en el momento de la expedición del mensaje. El expedidor recibe notificación del momento y circunstancia de la entrega, **vía mail o en papel**. Cuando el cliente elija en la admisión PEE y el burofax sea entregado, recibirá en el mail indicado la prueba de entrega; si elige PC - Acuse de recibo, recibirá en papel la prueba de entrega. El PC es un envío telegráfico que no debe superar los 3 días desde la entrega del Burofax o su pase a Lista.



• **Aviso de servicio (servicio tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitarla modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que han sido impuestos online. Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax, para este servicio se utilizara la solicitud de certificación de entrega.

En el ámbito internacional

- **Copia certificada de Buofax o Fax:** Se ha de solicitar en el momento de la imposición, ya que no se guardan los documentos en la oficina.
- **Aviso de servicio:** (solo para buofax, servicio tasado, según país).
- **Anulación de Buofax:** Desde las oficinas también se deben atender las solicitudes de anulación de Buofax que han sido gestionados online.

	BUROFAX PREMIUM	BUROFAX PREMIUM PLUS	BUROFAX PREMIUM INTERNACIONAL
ADMISIÓN	Incluye 1 Hoja en Tarifa		
PLAZO DE ENTREGA	D + 0		Correos No Establece un Compromiso de Plazo de Entrega
	Antes de las 13 h Destinos con USE		
PEF (Prueba de Entrega Física)	Opcional	Incluido en Tarifa El Cliente Elige PEF ó PEE	No
PEE (Prueba de Entrega Electrónica)			
COPIA CERTIFICADA			Opcional
CUSTODIA DE BUROFAX	Incluido en Tarifa: 60 Meses Opcional: 120 meses		No
COPIA CERTIFICADA POSTERIOR	Si		No

Garantías

Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos.

Acondicionamiento

El cliente no rellena ningún impreso. El empleado inserta los datos que le proporciona el cliente (por escrito o de palabra) sobre la identidad de remitente y destinatario y sobre los posibles valores añadidos en el sistema. Posteriormente se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubiéramos podido cometer.

Una vez confirmados se pulsa aceptar, el sistema da de alta el Fax/Burofax generando la carátula con su número y todos los datos informados. Esta carátula acompaña siempre a los documentos a transmitir, en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión.

En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax. Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado legal, que ha de entregarse al cliente.

Una vez generada la carátula del fax/burofax, se la presentaremos al cliente para que firme en el espacio reservado para ello, aceptando la transmisión de los documentos aportados.

Formulario de carátula de fax/burofax de Correos Nacional Burofax. El formulario incluye los siguientes campos y elementos:

- Logo de Correos** y **NACIONAL BUROFAX**.
- Nº de página cuando envíe** (campos para número de página y total de páginas).
- Fecha y hora de admisión / tipo** (campos para fecha, hora y tipo de servicio).
- RECORRIDO / MODALIDAD** (campos para el recorrido y la modalidad).
- Oficina admisión** (campos para el nombre de la oficina y el código postal).
- Nº de fax destino** (campo para el número de fax).
- Nº comido** (campo para el número de comido).
- Nº cliente** (campo para el número de cliente).
- Asunto** (campo para el asunto).
- EXPEDIDOR** (campos para el nombre y dirección del remitente).
- DESTINARIO** (campos para el nombre y dirección del destinatario).
- Barcodes** (códigos de barras para el seguimiento).
- OPCIONES DE ENVÍO** (casillas de verificación para "Copia verificada" y "Copia certificada").
- ESPACIO DE FIRMA** (línea para la firma del cliente).
- Sello circular** (sello de la oficina de admisión).

Depósito

Personalmente en cualquier oficina de Correos, a través de fax para los abonados a este servicio y desde el ordenador personal para la modalidad "On line".

Entrega

A domicilio, con carácter urgente y dos intentos de entrega. También se puede entregar en un terminal fax privado (si el destinatario es abonado a éste servicio) o en las oficinas de Correos Lista o a apartados postales).

Tarifas

Se componen de un importe fijo por burofax y un importe fijo por cada página. Los burofax Premium Nacional, burofax Premium Online y burofax Premium Internacional incluyen en el importe fijo por burofax el importe de la primera página.

