



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE
CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL
UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2016**

25 de julio de 2017

STP/DTSP/251/16

INDICE

I.	ANTECEDENTES.....	3
II.	NORMATIVA DE APLICACIÓN.....	4
II.1.	Normativa europea	4
II.2.	Normativa nacional.....	5
III.	PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS.....	8
III.1.	Indicadores establecidos	8
III.2.	Medición realizada.....	10
III.3.	Auditoría de AXON del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013	12
III.4.	Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2016. 23	
IV.	PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).	26
IV.1.	Indicadores establecidos	26
IV.2.	Medición realizada.....	27
IV.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional 27	
IV.4.	Resultados obtenidos	29
V.	CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2016.	32
VI.	PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO 35	
VI.1.	Indicadores establecidos	35
VI.2.	Medición realizada.....	36
VI.3.	Resultados obtenidos	36
VII.	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	40
VII.1.	Indicadores establecidos	40
VII.2.	Metodología y medición realizada.....	40
VII.3.	Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención	42
VIII.	RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.....	44
VIII.1.	Marco normativo.	44
VIII.2.	Grado de fiabilidad de los servicios postales: indicador establecido.	46
VIII.3.	Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU.	47
VIII.3.1.	Reclamaciones recibidas por Correos	47
VIII.3.2.	Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento	50
VIII.4.	Resultados grado de fiabilidad de los servicios postales.....	51
IX.	CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES	52
IX.1.	Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.....	52
IX.2.	Análisis de otras características de las oficinas postales	53
IX.3.	Resultados sobre la información de última hora de recogida mostrada en los buzones.....	56
VIII.	CONCLUSIONES.....	58
ANEXO	61
	Resultados 2016 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC	61

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2016

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

STP/DTSP/251/16

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain

D. Benigno Valdés Díaz

D. Fernando Torremocha y García-Sáenz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo.

Madrid, 25 de julio de 2017

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante LCNMC), que establece en relación al mercado postal, que corresponde a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC), entre otras funciones, la de realizar el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal (en adelante SPU) de conformidad con lo señalado en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante Ley Postal), así como en su normativa de desarrollo, la Sala de Supervisión Regulatoria, acuerda emitir el siguiente informe.

I. ANTECEDENTES

Primero.- Esta Comisión al objeto de contar con suficientes herramientas para llevar a cabo de la mejor forma el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal, ha tramitado el expediente de contratación 160236, con los siguientes objetos:

- El "*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2016*", adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), que presentó el estudio objeto del contrato el 17 de febrero de 2017
- La "*Auditoria de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos dentro del Servicio Postal Universal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. Año 2016*", adjudicado a la empresa AXON

Partners Group, S.L.U. (en adelante AXON), que presentó los resultados de la auditoría el 13 de febrero de 2017.

Segundo.- El 3 de marzo de 2017, la Dirección de Transportes y del Sector Postal (DTSP) requirió a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (en adelante Correos) la información necesaria para realizar el presente análisis de calidad del SPU, y le dio traslado, asimismo, de los informes de AXON e IPD para que pudiera formular las alegaciones que estimara oportunas.

El 4 de abril y el 28 de junio de 2017 Correos presentó a través de la sede electrónica de la CNMC sendos escritos dando contestación a la información solicitada, junto con los siguientes informes:

- *“Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2016”* que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria¹.
- *“Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul² 2016”*.

II. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

II.1. Normativa europea

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio (en adelante Directiva Postal), modificada por la Directiva 2002/39/CE y por Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, tiene entre sus objetivos el establecer normas comunes relativas a la determinación de normas de calidad para la prestación del servicio universal, la instauración de un sistema que garantice el cumplimiento de esas normas y la armonización de las normas técnicas.

En relación con el sistema de calidad para la prestación del servicio, la Directiva Postal establece los siguientes principios en sus artículos 16, 17 y 18:

- Doble atribución de competencias: la competencia para la determinación de las normas de calidad corresponde a los Estados miembros para los servicios nacionales y al Parlamento Europeo y el Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (definidos en el Anexo II de la Directiva).
- Las normas de calidad se referirán a tres conceptos básicos: los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.
- El control de calidad del funcionamiento será efectuado, como mínimo, una vez al año de manera independiente, por entidades externas sin vínculo

¹ Como en años anteriores el informe sobre la carta ordinaria presentada por Correos ha sido elaborado por la empresa TNS Estudios de Mercado y Opinión (en adelante TNS).

² “Paquete Azul” es el nombre comercial del paquete postal.

alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas.

Respecto a la armonización de normas técnicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Directiva Postal, ésta corresponde al Comité Europeo de Normalización (en adelante CEN). Dentro de las normas aprobadas por el mismo relativas a calidad cabe destacar:

- La norma UNE-EN 13.850:2013: es la única norma de obligado cumplimiento, relativa a la medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.
- La norma UNE-EN 14.534:2004 de medición del plazo de entrega extremo a extremo del correo masivo.
- UNE-CEN/TR 15.472:2008 es un informe técnico sin rango de norma relativo a la medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.
- La norma UNE-EN 14.012:2009 sobre mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización.

II.2. Normativa nacional

El artículo 8 de la Ley Postal establece que los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad. Asimismo, el artículo 20 de la Ley señala que se entiende por SPU el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la Ley y sus reglamentos de desarrollo.

La definición del ámbito del SPU se encuentra en el artículo 21.1 de la Ley:

«Se incluyen en el ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.

b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.»

El Capítulo II del Título III de la Ley Postal, al que se refiere el artículo 8.5 de la LCNMC, regula las condiciones de prestación del SPU exigibles al operador designado por el Estado, disponiendo en el artículo 22.3 que *«la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador»*.

El artículo 25 de la citada Ley Postal señala que los objetivos de los plazos de distribución y entrega deben regularse en el Plan de Prestación³ así como las consecuencias económicas de su incumplimiento. Para los servicios transfronterizos intracomunitarios, los parámetros tienen valor equivalente a los fijados en las normas aprobadas en el ámbito de la UE.

En la medida en que no hay un nuevo Plan de Prestación⁴ ni desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010, se ha de recurrir en esta materia a lo dispuesto en la normativa anterior, tal y como prevé la Disposición transitoria única de la Ley Postal: *«las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente Ley hasta que el gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador»*.

Respecto a la normativa anterior a la vigente Ley Postal, es de aplicación en materia de calidad lo dispuesto en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios Postales (en adelante Reglamento Postal), modificado a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, que establece tres tipos de indicadores para el control y medición de la misma:

- Plazos medios de expedición.
- Atención al ciudadano.
- Grado de fiabilidad de los servicios postales.

A) Plazos medios de expedición.

El artículo 45 del Reglamento Postal establece los plazos medios de expedición, disponiendo lo siguiente:

«1. La prestación del servicio postal universal, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, en cómputo anual, medidos de extremo a extremo, según la fórmula $D+n$, en la que "D" representa la fecha de depósito y "n" el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

A estos efectos, el plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.

³ El artículo 22.3 de la Ley Postal señala que la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal y del Consejo Superior Postal. Dicho contrato tendrá naturaleza de contrato administrativo especial.

En todo caso, el Plan deberá incluir, entre otros extremos, las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación y los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución a ella del Estado, de acuerdo con lo que se determina en el artículo 29.

⁴ El Plan de Prestación existente es del año 2000, previo a la vigente normativa postal.

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

2. Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:

a) Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 por 100 de los envíos en el plazo D+5.

b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100.

c) Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 por 100 y de D+5 en un 99 por 100.5

3. Los porcentajes establecidos en el apartado anterior podrán ser revisados y actualizados mediante orden del Ministro de Fomento.

4. En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los establecidos por la Directiva 97/67/CE del Parlamento y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, siendo éstos, en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 por 100 y de D+5 en un 97 por 100».

B) Atención al usuario.

El artículo 46.1 del Reglamento Postal establece que la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará, además de lo establecido en el artículo 45 anteriormente reproducido, una adecuada atención al usuario que será medida a través de un índice. Este índice informará sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU.

C) Grado de fiabilidad.

El artículo 46.2 del Reglamento Postal indica que el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General⁶ del Ministerio de Fomento

⁵ Desde el 1 de enero de 2011 el giro no forma parte del Servicio Postal Universal.

⁶ Cuando se publicó el Reglamento Postal era la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento la que asumía estas funciones, actualmente el órgano encargado de las mismas es la Subdirección General de Régimen Postal dependiente de la Secretaría General Técnica adscrita a la Subsecretaría, según consta en el actual Real Decreto 452/2012, de 5 marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento y se modifica el Real Decreto 1881/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal.

III. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS

III.1. Indicadores establecidos

El apartado a) del artículo 45.2 del Reglamento Postal establece los objetivos de plazo medio de expedición y norma de regularidad para cartas y tarjetas postales, siendo estos los siguientes:

D+3	D+5
93% de los envíos	99% de los envíos

La medición debe realizarse de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013, que especifica los métodos para medir el plazo de entrega “*extremo a extremo*” del correo prioritario⁷ de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal⁸ y que establece los siguientes requisitos:

- La organización a cargo de la medición debe ser externa sin vínculo alguno de propiedad o control con los operadores postales monitorizados.
- El plazo de entrega de un envío postal debe medirse en unidades de días y expresarse como D+n días. El día de depósito D es la fecha de la siguiente recogida tras el depósito. El estimador utilizado es P que representa la probabilidad que tienen las cartas de llegar en un plazo determinado con un intervalo de confianza del 95%.
- Para cada estimador debe especificarse el error estadístico asociado que debe evaluarse calculando su varianza y el factor de diseño correspondiente.

El Real Decreto 452/2012 que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento fue modificado por el Real Decreto 121/2015, de 27 de febrero, en concreto la letra n) del apartado 1 del artículo 11, en el cual se atribuyen funciones a la Secretaría General Técnica, destacando: “n)...la resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del servicio postal universal;...” además de “...la información a los usuarios de las condiciones de prestación de los operadores postales;...” dichas funciones serán desarrolladas por la Subdirección General de Régimen Postal según el apartado 3 letra e) de dicho artículo 11.

⁷ Correo prioritario: en la mayoría de los países europeos existen dos categorías de correo ordinario, el correo prioritario o de primera clase con un indicador de plazo de entrega en D+1 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben al día siguiente de su depósito) y otra categoría de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben a los tres días). En España no existe esta distinción, se prevé únicamente una categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

⁸ La norma UNE-EN 13.850 es de aplicación, únicamente, para los envíos individuales. La norma aplicable a la medición del plazo de entrega del correo masivo es la norma UNE-EN 14.534, que no es de obligado cumplimiento. Esta norma es similar, en muchos aspectos a la norma UNE-EN 13.850.

- El sistema de medición debe ser continuo cubriendo todos los días de recogida de la semana. No deben descontarse días en los que no haya funcionamiento del operador postal ni días de huelga o conflicto laboral. Sin embargo, en caso de fuerza mayor, puede considerarse la deducción del periodo correspondiente que debe ser autorizada por la autoridad reguladora, indicarse en el informe y estar sujeta a auditoría.
- Los plazos de entrega deben calcularse para la semana laboral de acuerdo con la siguiente regla de cálculo:

Tabla 1: Pautas para el cálculo de plazos de entrega

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
D	D+1	D+2	D+3	D+4			D+5	D+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3			D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2			D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1			D+2	D+3	D+4	D+5
				D			D+1	D+2	D+3	D+4
					D		D+1	D+1	D+2	D+3
						D	D+1	D+1	D+2	D+3

D = día de depósito. El correo depositado en sábado y domingo se considera correo depositado en lunes. El correo depositado en día de fiesta nacional se considera correo depositado el siguiente día válido de recogida.

Fuente: Norma UNE-EN 13.850:2013

- Para calcular este plazo de entrega se deben utilizar cartas de prueba (cartas test) depositadas por panelistas remitentes y dirigidas a panelistas destinatarios.
- El tamaño mínimo de muestra debe ser de 9.625 cartas de prueba. En caso de que el nivel de calidad esperado sea mayor al 90% puede reducirse a 3.500 cartas.
- Para que el resultado total represente la calidad real, la muestra de cartas de prueba debe ser representativa del correo real en todas sus características discriminatorias, esto es, origen y destino de las cartas, forma de admisión, método de franqueo, tipo de entrega, hora de depósito y características del envío (formato, peso, método de escribir la dirección, día de semana de depósito, etc.). Cuando la muestra no se ajusta a los flujos de correo real, los resultados deben ponderarse para que reflejen la calidad del correo real.
- Los estudios sobre correo real deben identificar los flujos reales de cartas entre los diferentes puntos de origen y destino. Estos estudios deben realizarse cada tres años.
- La estratificación geográfica debe establecerse en función de áreas postales que deriven de la estructura lógica de los operadores postales.

- La distribución del panel debe ser efectuada de acuerdo con un muestreo aleatorio de tal manera que se cumplan las especificaciones de estratificación, cobertura geográfica y carga máxima del panelista.
- Respecto a las cargas máximas de trabajo de los panelistas se limita a un máximo de 12 cartas por remitente y semana (24 en caso de modalidad de pago diferente al sello) y 12 cartas por destinatario y semana. De media, ningún destinatario debe recibir más de 6 cartas a la semana.
- Cualquier punto de depósito usado por un remitente particular y cualquier dirección particular destinataria no deben ser utilizados por más de cuatro años consecutivos.
- El panel de remitentes y destinatarios debe estar debidamente formado y ser independiente de los operadores postales. Debe cumplir las normas que define ICC/ESOMAR (Código internacional para la práctica de la investigación social y de mercados). La localización exacta del depósito y recepción de los envíos debe ser desconocida por el operador.
- Los panelistas-remitentes deben enviar al centro operativo la fecha y hora de depósito del envío (el depósito de las cartas se debe realizar antes de la última hora de recogida publicada en el punto de admisión) y los panelistas-destinatarios la fecha de recepción del envío (se debe asegurar que los panelistas pueden identificar el día exacto en que el envío es depositado en el buzón domiciliario).
- Los envíos postales no entregados en D+30 pueden excluirse del estudio.
- Se deben aplicar, a lo largo de todas las fases del sistema de medición, procedimientos de control de calidad.
- El sistema de medición debe proveer un resultado anual para el nivel de calidad de servicio del plazo de entrega global.
- El sistema de medición debe ser auditado al menos cada tres años. La auditoría debe ser realizada por una organización independiente, aprobada por la autoridad reguladora y debe comprobar que el diseño, configuración y mantenimiento del sistema de medición cumple los requisitos de esta norma europea.

III.2. Medición realizada

La empresa TNS realizó para Correos en 2016⁹, la medición de forma continuada del plazo de entrega de la carta ordinaria considerada como la estimación del tiempo “*extremo a extremo*” o “*end-to-end*” representada como el porcentaje de envíos

⁹ TNS viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

entregados dentro del plazo establecido. A continuación se resumen los principales datos del estudio que TNS incluye en su informe de marzo de 2017 “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2016”:

- Para la estimación del tiempo “*extremo a extremo*” o “*end-to-end*”, TNS efectuó en 2016 el envío continuado de un conjunto de objetos que fueron depositados por panelistas particulares y empresas reclutados por la citada empresa y dirigidos a otros panelistas (envíos de prueba). El número de objetos y su origen y destino vino determinado por un diseño estadístico, consistente en:
 - La definición del volumen de cartas test en origen y en destino por localidad, flujo y método de depósito, basándose en la información de la matriz de flujos aportada por Correos, que tiene en cuenta las siete zonas geográficas en las que está dividida la estructura zonal de Correos, divididas a su vez en capital localidades de más de 50.000 habitantes y localidades de menos de 50.000 habitantes.
 - El cálculo del número de panelistas colaboradores necesarios para atender, de una forma equitativa por panelista, las distintas cargas de volumen.
- Mediante la colaboración de los panelistas, TNS introdujo durante todo el año 2016 en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal, **155.098 cartas ordinarias test**, de diferentes formatos, pesos, utilizando distintos métodos de admisión (buzón, oficina postal, admisión masiva) a lo largo de todos los días laborables y no festivos del año, reproduciendo a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España.
- En la medición participaron, en promedio anual, **1.536 panelistas particulares** que realizaron el 84% de los envíos de prueba y **76 empresas**¹⁰ que realizaron el 16% de los envíos. Para garantizar el anonimato exigido por la norma, el panel de particulares tuvo una rotación superior al 25% en 2016.
- La distribución geográfica del panel cubrió 50 capitales, 89 localidades de más de 50.000 habitantes y 386 localidades de menos de 50.000 habitantes.
- El cálculo del plazo de entrega se midió según la fórmula “D+n”, donde “D” representa la fecha de depósito y “n” el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Además del descuento de los festivos y fines de semana para el cálculo del “D+n”, se aplicaron unas horas límites de recogida utilizados por el proveedor del Servicio Postal Universal.

¹⁰ Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con el Grupo Correos y depositan en Unidades de Admisión Masiva, utilizando como medio de pago la máquina de franquear o el franqueo pagado, y actúan únicamente como emisores.

Para depósitos posteriores a estas horas, el día “D” de depósito se trasladó al siguiente día laboral.

Tabla 2: Horas límite de recogida Servicio Postal

		Lunes a Viernes
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	*13:00/17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Capitales de provincia	14:00 Horas
	Resto de localidades	14:00 Horas

(*) El horario límite de recogida en capitales de provincia se fija en función del horario de cierre de cada Oficina Postal.

Fuente: Informe TNS “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2016”- Marzo 2017

TNS señala que el proceso del cálculo de los porcentajes se dividió en dos pasos: estimación del porcentaje D+i para cada uno de los estratos en base a los envíos válidos pertenecientes al estrato, y la elevación de los resultados de cada estrato mediante la utilización de los pesos de cada estrato en el correo real.

Los parámetros a estimar han sido la proporción de envíos recibidos dentro del plazo de entrega estándar (P) y la distribución acumulada de porcentaje de los envíos recibidos.

III.3. Auditoría de AXON del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013

La empresa AXON, siguiendo la norma europea, ha realizado la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria que para obtener los resultados de los plazos de entrega que aplicó Correos a través de la empresa TNS, incidiendo en aquellos aspectos que tras la auditoría del 2016 la CNMC requirió al operador para que mejorara o corrigiera.

AXON concluyó que durante los trabajos de revisión pudo verificar que la metodología empleada por Correos y sus colaboradores TNS es, en general, adecuada y consistente con lo especificado por la norma UNE-EN 13.850:2013, con la excepción de algunas incidencias que más adelante se analizarán.

A continuación se reproducen las principales revisiones que AXON ha realizado y que se recogen en su informe de febrero de 2017.

III.3.1. Revisión inicial de aspectos metodológicos detectados en la anterior auditoría

AXON a solicitud de la CNMC realizó en primer lugar la revisión de los aspectos a corregir detectados durante la auditoría correspondiente al ejercicio anterior y que esta Sala puso de manifiesto en su informe de julio de 2016¹¹:

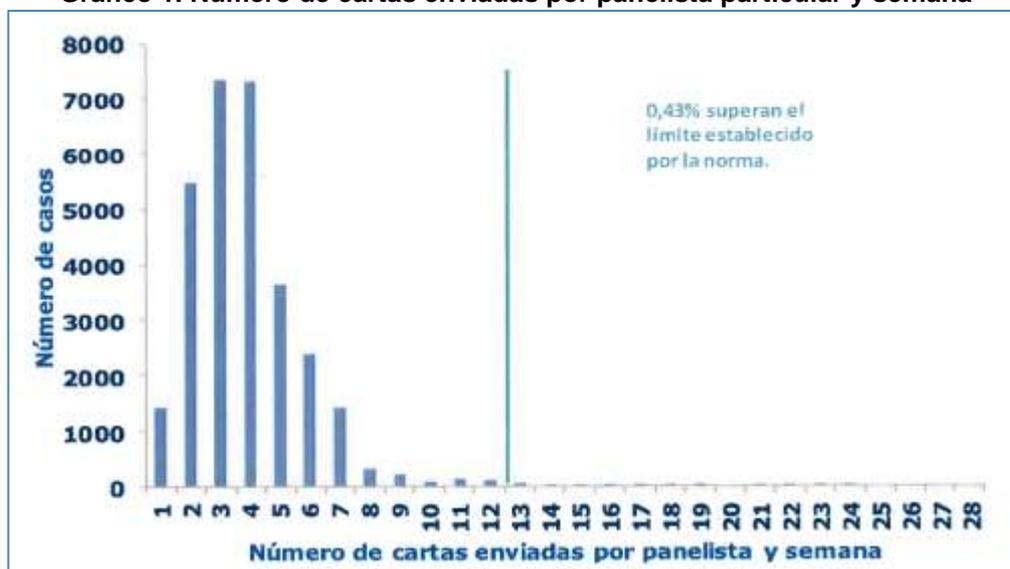
A) Incumplimiento de los límites aplicables a la carga de trabajo de los panelistas:

La norma europea establece una carga máxima de trabajo semanal para los panelistas de 12 cartas recibidas y 12 cartas enviadas y adicionalmente se establece que no deberían recibir en promedio anual un volumen superior a 6 cartas a la semana. El objetivo de estas limitaciones es evitar que los empleados de Correos identifiquen a los panelistas y den un trato preferencial a su envíos para mejorar sus indicadores.

En las auditorías de 2014 y 2015 AXON detectó que la empresa TNS incumplía el límite que la norma UNE-EN 13.850:2013 establece sobre el número de cartas que pueden ser enviadas por los panelistas particulares y esta Sala señaló en sus informes que éste era un aspecto a corregir por Correos en las mediciones.

Como se recoge en el siguiente gráfico, en 2016 un 0,43% de los casos superaron el límite de envíos de 12 cartas semanales fijado por la UNE-EN 13.850:2013 lo que supone una mejora respecto al 0,70% de casos que excedían este límite el año anterior.

Gráfico 1. Número de cartas enviadas por panelista particular y semana

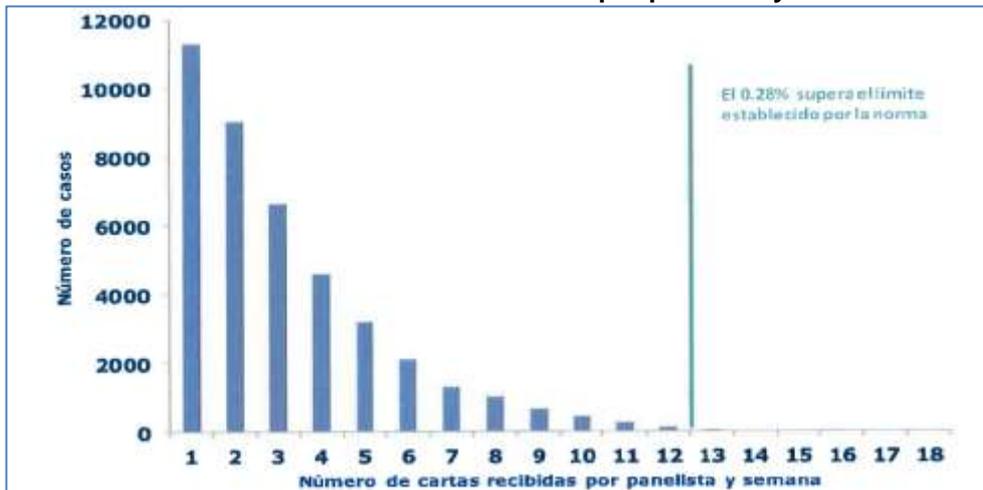


Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

El 0,28% de los panelistas particulares superó el umbral de las 12 recepciones de cartas a la semana lo que supuso una muy ligera mejora del 0,01% respecto a 2015.

¹¹ STP/DTSP/007/15/ de 28 de julio de 2016 (https://www.cnmc.es/sites/default/files/970109_9.pdf).

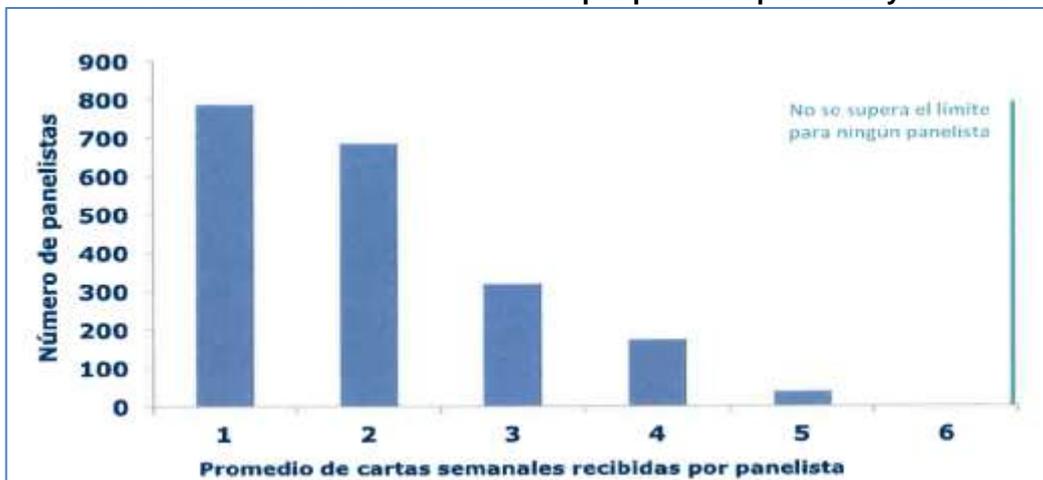
Gráfico 2. Número de cartas recibidas por panelista y semana



Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, el número de cartas en promedio anual recibidas por cada panelista particular sí cumple el límite establecido en la norma.

Gráfico 3. Promedio de cartas semanales por panelista particular y semana

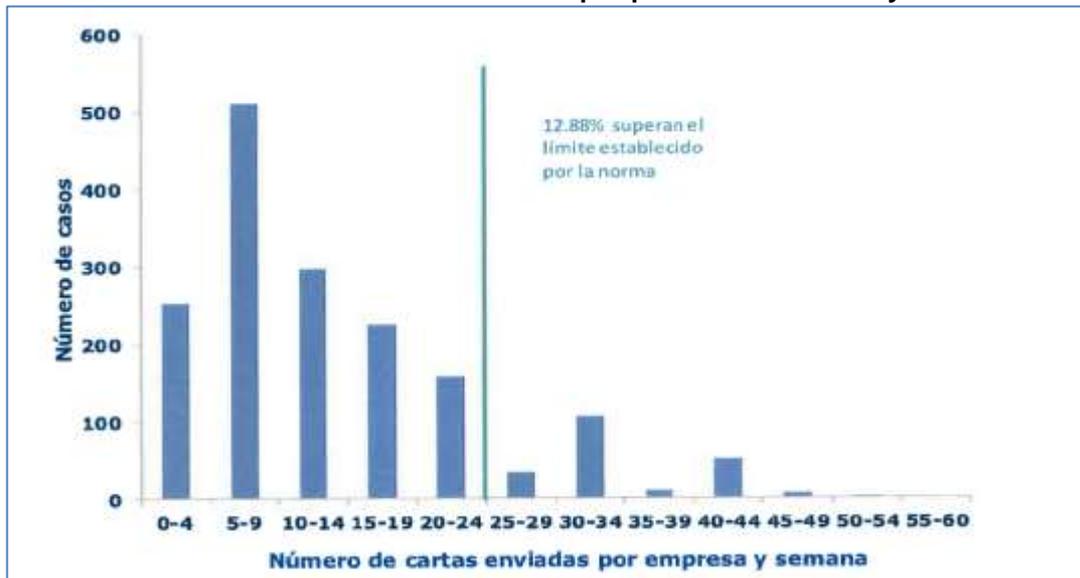


Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

Por otra parte, la norma también establece límites a la carga de trabajo de los panelistas comerciales (empresas) que colaboran en el estudio, fijando un máximo de 24 cartas semanales enviadas por cada panelista comercial.

A continuación se analiza el número de cartas enviadas por cada panelista comercial en cada semana y como se puede apreciar, en un 12,88% de los casos la carga de los panelistas comerciales excede el límite de 24 cartas semanales. Esto supone un descenso del 1,35% respecto al 14,23% de los pares panelistas semana que superaban este límite el ejercicio anterior.

Gráfico 4: Número de cartas enviadas por panelista comercial y semana



Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

AXON realiza el siguiente resumen del grado de cumplimiento de cada uno de los límites señalados en la norma UNE-EN 13.850 sobre la carga de trabajo de los panelistas y la comparativa con el ejercicio anterior:

Tabla 3: Grado de cumplimiento sobre carga de trabajo panelistas

ASPECTO	2015	2016	Variación
Proporción de cartas enviadas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,70%	0,43%	-0,27%
Proporción de cartas recibidas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,29%	0,28%	-0,01%
Promedio anual de cartas recibidas semanalmente por encima del límite establecido por la norma	0,00%	0,00%	0,00%
Número de cartas enviadas por empresa y semana por encima del límite establecido por la norma	14,23%	12,88%	-1,35%

Concluye el auditor que conforme a los datos anteriores se observa que en 2016 las desviaciones sobre los límites impuestos por la norma han continuado mejorando, aunque sigue sin lograrse el cumplimiento total de los mismos.

B) Inclusión del panelista profesional¹²:

Esta Sala en su informe de julio de 2016 no puso objeciones a la inclusión de la figura del panelista profesional en las zonas de Madrid y Barcelona, pero acordó

¹² El panelista profesional a diferencia de los panelistas individuales y empresas que colaboran con la empresa TNS, realiza el trabajo remunerado de depositar cartas del estudio en las diferentes oficinas que se le asignan de antemano.

auditar que dicha modificación en la composición del panel no afectara a la fiabilidad del estudio.

AXON señala que si bien la norma europea contempla la posibilidad de recurrir a este tipo de panelistas, no establece si se debe aplicar un límite de envíos semanales, límite que a juicio del auditor ayudaría a dificultar el que los trabajadores de Correos pudieran identificar al panelista profesional.

TNS informó que en el ejercicio 2016 empleó un único panelista profesional que actuó en la provincia de Madrid y en el siguiente histograma elaborado por AXON se puede observar el número de cartas depositadas por el panelista por oficina y semana¹³

Gráfico 5. Número de cartas enviadas por punto de depósito y semana del panelista profesional



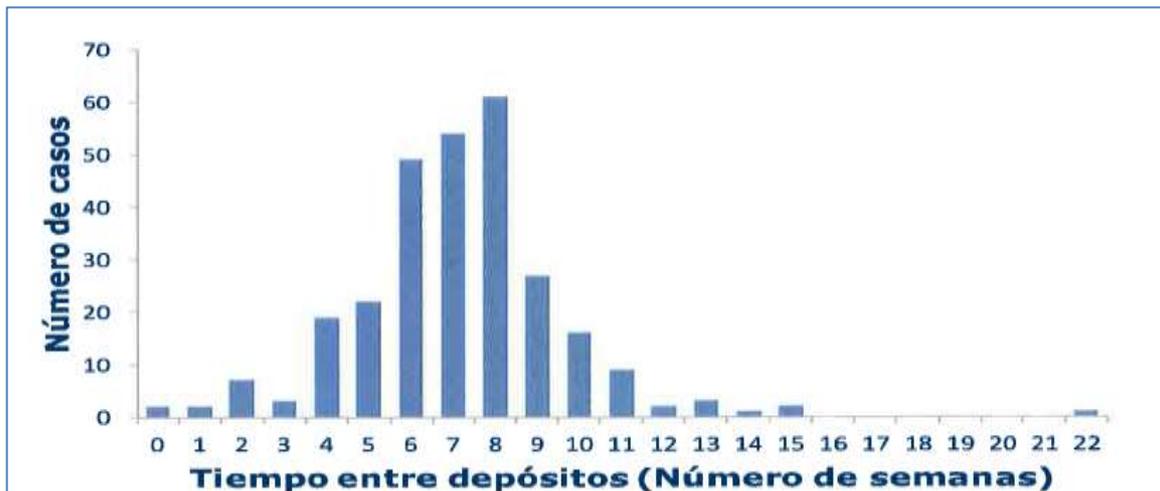
Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

El panelista profesional realizó unos 32-40 envíos de cartas semanales, variando el punto de depósito. Como se puede observar en el gráfico anterior, la casi totalidad de los casos corresponden al envío de 4 cartas por punto de depósito en cada semana, lo que está por debajo de los límites establecidos por la norma para los panelistas individuales. Adicionalmente, en ninguna semana se ha superado el límite de 12 cartas por punto de depósito, lo que a juicio de AXON minimiza el riesgo de identificación del panelista profesional por el personal de Correos.

Otro indicador que el auditor considera que reduce la probabilidad de que el panelista pueda ser identificado, es el período de repetición del punto de depósito. Como se muestra en el siguiente gráfico, el panelista suele tardar típicamente entre 6 y 8 semanas entre dos visitas a la misma oficina.

¹³ Los cálculos relacionados con el panelista profesional fueron realizados por AXON a partir de la información presentada por TNS durante la auditoría relativa a las semanas comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016 (unas 43 semanas).

Gráfico 6. Período de repetición del punto de depósito del panelista profesional



Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

III.3.2. Análisis de los estudios de correo real

Correos desarrolló en 2008 un proceso para la generación de una matriz de flujos (o estudio de correo real) que describe las relaciones entre las diferentes áreas servidas por el operador.

La norma UNE-EN 13.850:2013 establece un periodo de actualización de la matriz de flujos cada 3 años. Durante la revisión de la matriz de flujos empleada en el sistema de medición del ejercicio 2016 AXON ha observado lo siguiente:

- Los volúmenes de tráfico nacido son actualizados de manera anual, siendo una aproximación más estricta que la requerida por la norma y, por tanto, cumpliendo con la misma.
- La distribución del destino de los envíos de cada uno de los posibles puntos de origen está basada en información del ejercicio 2008. A este respecto, Correos ha explicado que la realización del muestreo supone un esfuerzo significativo y que la matriz queda actualizada de manera aproximada al emplear valores de tráfico nacido del último ejercicio.

En este contexto, el Área de Estadística de la Dirección de Auditoría e Inspección de Correos ha diseñado un plan trianual de muestreos a partir de 2013 que permitirá disponer de información muestral actualizada, obteniéndose el primer conjunto de resultados completo a partir del ejercicio 2016.

Si bien la matriz de flujos empleada para el diseño del sistema de medición en el ejercicio 2016 está basada en información muestral con más de 3 años de antigüedad, ésta ha sido ajustada de manera aproximada mediante información actualizada de tráfico nacido.

AXON considera esta aproximación aceptable hasta que el plan trianual de muestreos complete el primer ciclo completo.

II.3.3. Análisis de la generación de envíos

En el ejercicio 2016, el diseño del plan de muestra de envíos se realizó durante los últimos meses de 2015, para ello Correos utilizó la matriz de flujos de 2014, última versión disponible. Esta información está dentro de los 3 años requeridos por la norma entre actualizaciones de los estudios de correo real. Por lo tanto, la información empleada sobre el flujo de nacida de cartas está alineada con la norma. El plan de la muestra se traduce en la preparación de los lotes enviados a los panelistas que contienen las cartas de prueba que deben enviar.

AXON considera que, tras el análisis del procedimiento realizado para la generación de los envíos a los panelistas, así como la distribución de los mismos, el proceso está alineado con los requerimientos establecidos en la norma UNE-EN 13.850:2013.

III.3.4. Análisis de la red de panelistas

La red de panelistas que utilizada en el sistema de medición, forma parte de la base de colaboradores de la empresa TNS que cuenta con más de 12.000 hogares y 36.000 individuos. La Norma UNE-EN 13.850:2013 establece los siguientes aspectos a auditar sobre los panelistas:

A) Distribución geográfica del panel:

La norma señala que “los paneles de remitentes y destinatarios deben estar dispersos sobre una cuadrícula geográfica de reclutamiento basada en las áreas postales servidas por los operadores. La dispersión del panel debe garantizar que todas las áreas postales que definen la estratificación geográfica están cubiertas.”

Los colaboradores del panel empleado por TNS están distribuidos en las 50 provincias españolas sin que se hayan establecido panelistas en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. La distribución geográfica, en general, está entre los 30 y los 90 panelistas por millón de habitante y por provincia, lo que a juicio de AXON supone una mejoría respecto al ejercicio anterior. Asimismo, señala el auditor, que a nivel de estrato los colaboradores de TNS cubren los tres estratos posibles que la matriz de flujos de Correos establece en cada provincia:

- Capital de provincia.
- Localidades con más de 50.000 habitantes, que no sean capital.
- Localidades con menos de 50.000 habitantes, que no sean capital.

Tabla 4: Niveles de cobertura de municipios del panel de colaboradores empleado por TNS

Tipos de localidad	2015		2016	
	Localidades cubiertas	Total localidades	Localidades cubiertas	Total localidades
Capitales	50	52	50	52
Localidades de más de 50.000 hab.	89	95	89	95
Localidades de menos de 50.000 hab.	362	7.970	386	7.972
TOTAL	501	8.117	525	8.119

Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

AXON señala que la información obtenida indica que las poblaciones de más de 50.000 habitantes, incluyendo las capitales de provincia, están cubiertas casi en su totalidad (cubriendo más del 95% de la población residente en este tipo de municipios) y que TNS ha mejorado en términos de cobertura, aumentando la presencia de colaboradores en las localidades de menor población (ha incrementado la cobertura en 24 localidades de menos de 50.000 habitantes en relación a 2015).

Del análisis de esta información AXON concluye que la distribución geográfica del panel empleado por TNS en 2015 es correcta y cumple las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN 13.850:2013.

B) Instrucciones dadas a los panelistas por TNS

La verificación de las instrucciones dadas por TNS a sus colaboradores, AXON la llevó a cabo mediante encuestas realizadas a 222 panelistas seleccionados de manera aleatoria, lo que representa un 13% de los 1.690 panelistas activos. Dichas encuestas cubren los siguientes puntos principales:

- Aspectos técnicos (seguimiento de las instrucciones).
- Aspectos relativos a la formación (información inicial recibida adecuada, complejidad o no del proceso, existencia de situaciones no explicadas en el manual, etc.).
- Valoración general y comentarios.

Las principales conclusiones que extrae AXON de las citadas encuestas, es que en 2016 TNS ha ampliado la información que entrega a los panelistas al inicio de su colaboración y que los aspectos relativos a la formación también han mejorado respecto al ejercicio anterior, habiendo seguido TNS las recomendaciones dadas por AXON en auditorías anteriores.

Aunque todavía se identifica algún área de mejora, el auditor considera que las mismas afectan de manera limitada a los resultados al haber sido implementados controles para asegurar la calidad de los resultados.

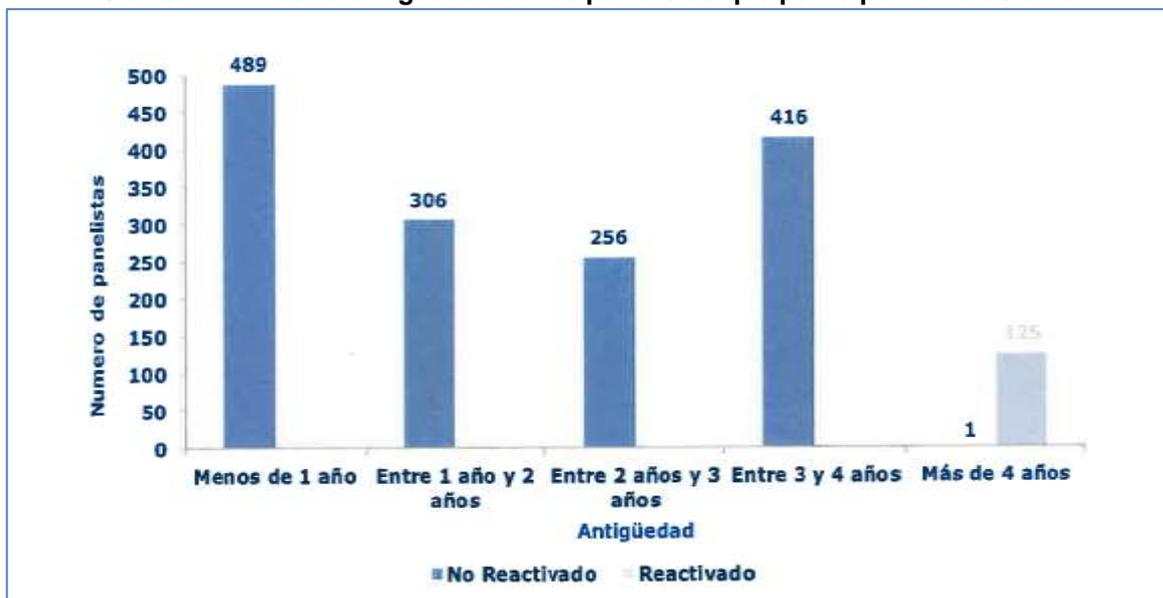
C) Carga de trabajo de los panelistas

Este aspecto se ha analizado previamente en el apartado “revisión inicial de aspectos metodológicos detectados en la anterior auditoría”.

D) Antigüedad de los panelistas

La norma UNE-EN 13.850:2013 establece una antigüedad máxima de los panelistas que colaboran en el estudio de 4 años. A continuación se muestran los años de incorporación de los panelistas activos en el momento de la auditoría:

Gráfico 7. Años de antigüedad de los panelistas que participan en el estudio



Fuente: AXON “Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2016”.

AXON confirma que se cumple la rotación del panel establecida en la norma UNE-EN 13.850:2013.

E) Monitorización del funcionamiento del panel

AXON indica que la empresa TNS realiza un seguimiento mensual a cada panelista mediante controles de calidad asociados a diferentes aspectos.

En función de los resultados de estos controles de calidad, TNS realiza un informe de calidad revisando la colaboración del panelista. En los casos en los que sea necesario, se ofrece un nuevo proceso de formación a aquellos panelistas que lo requieran. En casos específicos, se procede a sustituir al panelista en aquellos casos en los que se detecte un bajo nivel de compromiso con el estudio.

Por otra parte, esta monitorización se complementa con el análisis de las diferencias entre la información suministrada por los panelistas y la información recogida por los transpondedores¹⁴. En aquellos casos específicos donde se detectan diferencias,

¹⁴ Los transpondedores son dispositivos electrónicos utilizados por TNS para registrar el paso de las cartas por los distintos centros de tratamiento de Correos. Los transpondedores se incluyen en el

TNS realiza llamadas de carácter semanal que permiten verificar los datos facilitados por el panelista.

II.3.5. Análisis de los controles de calidad establecidos sobre el sistema de medición

La norma UNE-EN 13.850:2013 establece la obligación de incluir dentro del proceso de auditoría controles de calidad relativos a los siguientes aspectos:

- Diseño estadístico: durante la preparación del diseño se establecen controles sobre los parámetros del panel de colaboradores (número, estructura, distribución geográfica y carga de trabajo) para ajustarlo a las necesidades del diseño. Estos controles permiten a TNS asegurar que el tamaño del panel es suficiente para representar las características del sistema postal y que está correctamente distribuido sobre el territorio nacional.
- Elaboración y provisión a panelistas del envío de prueba: la elaboración y manipulación de los lotes con los envíos de muestra es supervisado en todas sus etapas. Cada envío de prueba tiene asociado un número identificativo que define los diferentes parámetros del mismo.
- Expedición y recepción de los envíos de prueba: se realizan controles de calidad sobre los envíos realizados y recibidos por parte de los panelistas. TNS analiza los ratios de respuesta y participación de cada colaborador que permiten detectar irregularidades pudiendo realizar procesos de formación individual o incluso el reemplazo del mismo.
- Recogida de datos: TNS dispone de una serie de controles que permiten verificar la calidad de los datos así como la eliminación de la información errónea. Asimismo verifica, mediante controles de regrabación, que los valores introducidos en el sistema por los panelistas es correcta. Para la medición de la calidad del plazo de entrega, TNS utiliza únicamente los datos que han superado todos los controles de calidad relativos a la recogida de datos. El diseño estadístico se realiza considerando la existencia de envíos no válidos, generando una muestra de envíos superior a lo acordado con el operador para que el número final de cartas válidas cumpla con los requerimientos.
- Análisis de datos e informes: además de los controles mencionados en el apartado anterior, se pone en práctica un proceso de depuración sobre los datos finales antes de su utilización para la determinación de los indicadores de calidad en el plazo de entrega de la carta ordinaria. En este último control de calidad se realiza una verificación para asegurar tanto la validez de los datos como su coherencia.

interior de las cartas. Su paso es registrado de forma automática por los equipos electrónicos instalados en dichos centros, permitiendo a TNS conocer los plazos parciales de entrega de las cartas.

- Archivo de la información: según lo especificado en la norma UNE-EN 13.850:2013, TNS procede a almacenar el conjunto de los lotes remitidos por los colaboradores durante el periodo de 1 año, permitiendo a Correos realizar cualquier revisión de la información que sea requerida tras la presentación del informe anual de calidad.
- Certificaciones de Calidad: de acuerdo con lo indicado en la norma, las actividades de aseguramiento de la calidad y de control, así como los requisitos de los sistemas informáticos deben seguir las reglas establecidas en las normas siguientes: EN ISO 9001, EN ISO 9004, ISO 10005 e ISO 10007.

Como en ejercicios anteriores TNS presentó la certificación realizada por parte de AENOR que asegura que sus sistemas de control de calidad están alineados con las reglas especificadas dentro de la norma EN ISO 9001.

Con el análisis de los anteriores aspectos AXON concluye que TNS ha implementado un sistema de control de calidad acorde con lo establecido en la norma UNE-EN 13.850:2013 que cubre todos los aspectos indicados en la norma, a excepción de las certificaciones requeridas.

II.3.6. Verificación de cálculos específicos y reglas de cálculo utilizados

El plazo de entrega para cada carta se calcula como la diferencia en días enteros entre la fecha de depósito y la fecha de recepción. La fecha de depósito depende de la hora de depósito de la carta. En el caso de que la hora de depósito sea posterior a la hora de la última recogida del día, se considera que la carta ha sido entregada en el día siguiente.

Una vez calculada la diferencia en días enteros, se eliminan de dicha diferencia los sábados y domingos, así como días festivos nacionales, provinciales y locales que estén comprendidos entre las fechas de depósito y entrega.

Este proceso de flujo ha sido verificado por AXON para los envíos realizados entre:

- Las provincias de Ávila y Salamanca durante el mes de mayo de 2016.
- Las provincias de Lérida y Navarra durante el mes de junio de 2016.
- Las provincias de Madrid y Sevilla durante el mes de julio de 2016.

Dentro de este cálculo se ha verificado el cálculo correcto del plazo de entrega, así como la consideración de la hora de corte y la eliminación de días festivos (ya sean nacionales, como el 15 de agosto, o locales).

A) Obtención de los indicadores para cada flujo y obtención de indicadores a nivel nacional

Indica AXON que una vez obtenidos los plazos de entrega para los envíos incluidos en la muestra, se debe realizar el cálculo de los indicadores D+X, tanto para las diferentes áreas como para los indicadores a nivel nacional.

En primer lugar se realizan las agrupaciones de envíos para cada flujo, calculando así los valores promedio de los indicadores D+X.

Para la obtención de los valores promedio por área y a nivel nacional, se aplican unos factores de ponderación, que permiten obtener los resultados asociados a la matriz de flujos reales aportada por Correos.

Los factores de ponderación se extraen de la relación entre los envíos que deberían realizarse para cumplir con los porcentajes definidos en la matriz de flujos y los envíos realizados por TNS. TNS ha empleado, de manera consistente con el plan de envíos, la última matriz de flujos disponible durante la etapa de diseño (en este caso, la del año 2013).

B) Cálculo de la exactitud de los indicadores

AXON señala que las fórmulas de cálculo de los indicadores presentadas por TNS están referidas al cálculo de la precisión para el indicador D+1, pero son aplicables al cálculo de cualquiera de los indicadores y que por tanto dichas fórmulas se corresponden con la aplicación de la aproximación normal a un intervalo simétrico de confianza, que está de acuerdo con lo indicado la norma UNE-EN 13.850:2013.

III.3.7 Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria

AXON concluye en su informe, que la metodología empleada por TNS en la medición es adecuada y consistente con lo especificado en la norma UNE-EN 13.850:2013, si bien, el número máximo de cartas enviadas por los panelistas, aunque ha mejorado respecto al ejercicio anterior, sigue sobrepasando el límite señalado por la norma.

III.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2016.

El informe de marzo de 2017 de TNS aportado por Correos, muestra el resultado global en los plazos D+3 y D+5 para el total de envíos recibidos correspondiente a la carta ordinaria durante 2016, así como su desviación respecto a los objetivos fijados por la normativa postal.

Tabla 5: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2016

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2016		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,66%	97,84%
Desviación	-0,34%	-1,16%
Error Estadístico	±0,56%	±0,22%

Fuente: Informe TNS "Medición de la Calidad del SPU en el Año 2016: Carta básica ordinaria" – Marzo 2017

A continuación se muestra la comparativa de los resultados globales para los envíos de carta ordinaria de los años 2012 a 2016.

Tabla 6: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria años 2012-2016

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2012-2016		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado 2012	96,40%	99,10%
Resultado 2013	96,56%	99,16%
Resultado 2014	95,45%	98,84%
Resultado 2015	92,97%	97,95%
Resultado 2016	92,66%	97,84%

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se recoge la evolución de los resultados globales del plazo de entrega en la carta ordinaria desglosados desde D+0 a D+10.

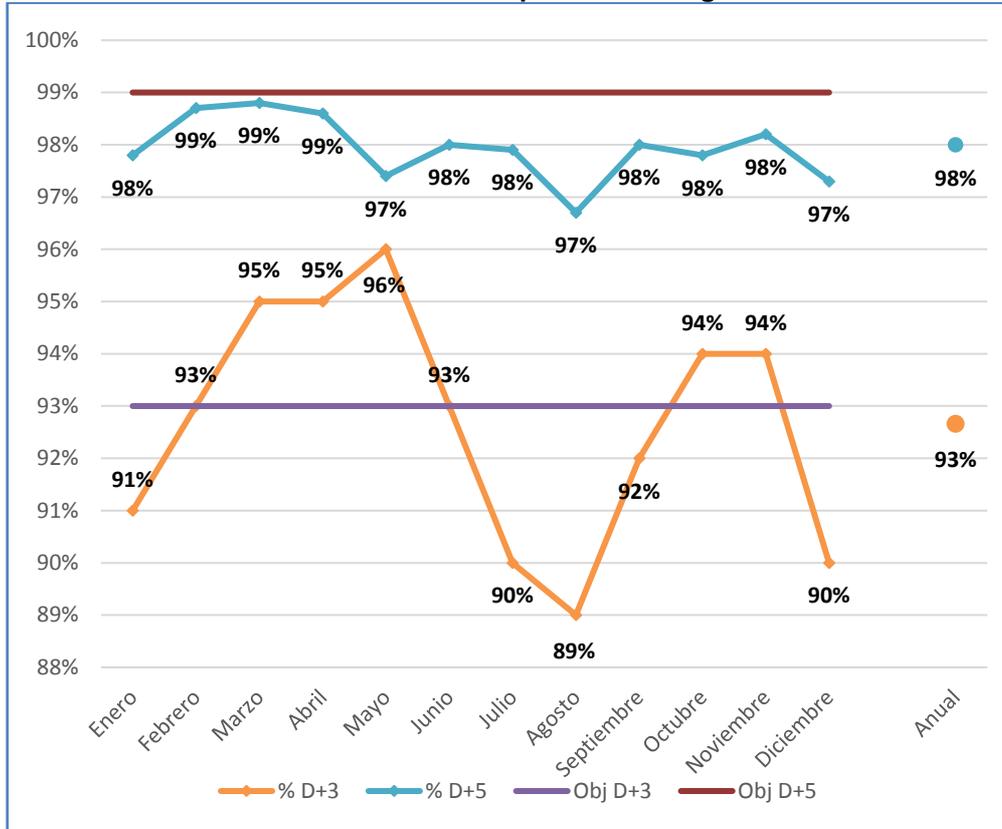
Gráfico 8: Resultados globales calidad entrega carta ordinaria 2012-2016 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la evolución mensual de la calidad en el plazo de entrega, como se puede observar en el siguiente gráfico, en 2016 empeoró en los meses de enero, agosto y diciembre.

Gráfico 9: Evolución mensual de la calidad plazo de entrega de la carta ordinaria 2016



Fuente: Informe TNS “Medición de la Calidad del SPU en el Año 2016: Carta básica ordinaria”– Marzo 2017

IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).

IV.1. Indicadores establecidos

El punto b) del artículo 45.2 del Reglamento Postal señala que los plazos medios de expedición y norma de regularidad en el ámbito nacional para paquetes postales serán un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100, si bien, se refiere a paquetes postales de hasta 10 kg por ser una norma reglamentaria anterior a la actual Ley Postal que incluye en el SPU los paquetes de hasta 20 kg.

D+3	D+5
80% de los envíos	95% de los envíos

No existe ninguna norma europea que sea de obligado cumplimiento para la medición de este indicador¹⁵.

¹⁵ Como se ha señalado anteriormente, el Comité Europeo de Normalización aprobó en 2008 un Informe Técnico TR 15.472 que contiene principios y requisitos mínimos de aplicación para la medición de la calidad en plazo de entrega de paquetes nacionales y transfronterizos utilizando un sistema de seguimiento y localización si bien no tiene rango de Norma Europea ni es de obligado cumplimiento.

IV.2. Medición realizada

Para la medición del plazo de entrega de los paquetes postales (que el operador denomina con el nombre comercial “Paquete Azul”), Correos ha empleado, como en años anteriores, el sistema de seguimiento y localización “Mercurio”, donde se tienen registrados los diferentes eventos de trazabilidad del envío: depósito, paso por los diferentes centros de tratamiento e intentos de entrega y entrega final.

La muestra utilizada corresponde a envíos reales, nacidos y distribuidos en cualquier punto de España.

Para evaluar el funcionamiento y nivel de cumplimiento del SPU del Paquete Azul, los resultados han sido analizados a través de un total de **818.248 envíos** de hasta 20 kg de peso registrados en el sistema Mercurio de Correos.

El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega es la estimación del denominado tiempo “*end to end*” o “*extremo a extremo*” transcurrido entre el registro inicial de admisión del producto en la red postal y el registro de intento de entrega o entregado del mismo a su destinatario; esta información se presenta como el porcentaje (P) de envíos entregados dentro del plazo establecido en el compromiso de Servicio Postal Universal para paquetes de hasta 20 Kg.

Se aplica la siguiente regla de cálculo:

Tabla 7: Regla de cálculo medición plazo de entrega *end to end* paquete postal

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
D	D+1	D+2	D+3	D+4			D+5	D+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3			D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2			D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1			D+2	D+3	D+4	D+5
				D			D+1	D+2	D+3	D+4
					D		D+1	D+1	D+2	D+3
						D	D+1	D+1	D+2	D+3

D=Día de depósito

Fuente: Norma UNE-EN 13.850:2013

Y se establece como hora límite de depósito las 16:00 horas, a partir de las cuales cualquier envío que se admita en la red postal se considerará depositado el día siguiente.

IV.3. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional

El objetivo de la auditoría realizada por AXON fue revisar la metodología empleada por Correos en la medición de los plazos de entrega del paquete postal nacional durante el ejercicio 2016. El sistema de medición del plazo de entrega desarrollado por Correos (sistema Mercurio) es un proceso equivalente al descrito en la norma UNE-EN 13.850:2013 aplicable para la carta ordinaria.

La mayor diferencia entre ambos procesos de cálculo es la fuente de información, mientras en la carta ordinaria se analiza una muestra del universo estadístico (por tratarse de un producto sin trazabilidad), en el caso del paquete la información se corresponde con el total de envíos realizados en el ejercicio.

IV.3.1. Revisión inicial de aspectos metodológicos

En su informe de febrero de 2017 AXON afirma que el sistema de medición del plazo de entrega basado en la información recogida en el sistema Mercurio ha sido el utilizado en los últimos ejercicios, estando éste plenamente consolidado y siendo su metodología en general adecuada y consistente con la regla de cálculo para la obtención de los indicadores de calidad especificada en el contenido de la UN-EN 13.850:2013.

No obstante, durante la auditoría AXON observó que para las mediciones de 2016 Correos manifestó querer eliminar del cálculo del plazo de entrega del paquete postal nacional (paquete azul) todos aquellos envíos que pasaron en dicho ejercicio por la aduana, sin que el operador fuera capaz de determinar el tiempo que el envío había sido retenido en la misma.

Esta eliminación supondría la exclusión de todos los envíos de paquete azul entre las Islas Canarias, y las ciudades autónomas y de estos con la península que estuvieran sujetos a trámite aduanero (el auditor estimó que los sujetos a trámite aduanero eran el 89% de estos envíos).

AXON indica en su informe, que ni la normativa española actual, ni las normas europeas contemplan la exclusión de la totalidad de los envíos sujetos a procesos aduaneros y señala además que la solicitud de Correos de mayo de 2016 formulada ante esta Comisión para la supresión permanente del cálculo de los indicadores de calidad de los envíos de paquetería con origen/destino en las Islas Canarias fue desestimada por Resolución de esta Sala publicada el 28 de julio de 2016¹⁶.

IV.3.2. Análisis del cálculo de los indicadores D+3 y D+5 empleados por Correos para el paquete azul

El plazo de entrega para cada paquete se calcula como la diferencia en días enteros entre la fecha de depósito y la fecha de recepción. La fecha de depósito depende de la hora de depósito del paquete, en el caso de que la misma sea posterior a la hora de última recogida del día (fijada en las 16:00 horas), se considera que el paquete ha sido depositado el día siguiente.

Una vez calculada la diferencia en días enteros, se eliminan de dicha diferencia los sábados y domingos, así como días festivos nacionales, provinciales y locales que

¹⁶ Consulta sobre el tratamiento de los envíos de paquetería con origen y/o destino en las Islas Canarias en el cálculo de la calidad en plazo del producto paquete azul
<https://www.cnmc.es/expedientes/cnsdtsp14716>

estén comprendidos entre las fechas de depósito y entrega. Con estos datos, Correos calcula el porcentaje de paquetes entregados en D+3 y D+5.

Con el objetivo de verificar la **metodología** que empleó Correos en el registro de la información relativa a las fechas de envío y recepción de los paquetes, AXON determinó una muestra con un total de 20 envíos, estableciendo diferentes zonas de origen y destino, con diferentes densidades de población, con el objetivo de comprobar la fiabilidad del sistema de registro a nivel nacional mediante la comparación entre los valores anotados por sus colaboradores y la información almacenada en Mercurio.

Los resultados de esta comparación mostraron que los datos registrados en el sistema utilizado por Correos son precisos, no detectando AXON ninguna inconsistencia entre la información almacenada en el sistema y los datos recogidos por sus colaboradores.

Asimismo, AXON llevó a cabo la revisión del **cálculo de los indicadores D+3 y D+5** de la información extraída de Mercurio que emplea Correos para el paquete azul. Para ello solicitó al operador el informe de calidad “*end-to-end*” final y la información fuente necesaria para el cálculo de los indicadores en dos flujos de muestra aleatorio (Alicante-Barcelona correspondiente al mes de abril de 2016, y Madrid-Las Palmas correspondiente al mes de agosto de 2016) y replicó el cálculo a partir de dicha información fuente y la metodología definida en la norma UNE-EN 13.850:2013 en relación con el cálculo de los resultados.

Dada la ausencia de diferencias en la comparación de los cálculos realizados por el operador y por AXON, este concluye que Correos ha aplicado correctamente la regla de cálculo para la obtención de los indicadores.

IV.3.3. Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional

AXON concluye en su informe, que durante sus trabajos de revisión ha podido verificar que la metodología aplicada por Correos es adecuada y consistente con la metodología asociada a la regla de cálculo para la obtención de los indicadores de calidad especificada en el contenido de la norma UNE-EN 13.850:2013, y que los cálculos han sido implementados correctamente por el operador.

Reitera lo señalado previamente sobre la exclusión de todos los envíos que pasan por aduana, e indica que durante los trabajos de revisión y auditoría realizados sobre el sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional no se han detectado otros aspectos que se considere necesario modificar.

IV.4. Resultados obtenidos

A la vista de lo señalado por el auditor, la DTSP solicitó al operador designado los resultados de las mediciones de los plazos de entrega de todos aquellos paquetes nacionales de hasta 20 kg sin exclusión de los afectados por los trámites aduaneros.

Correos en su escrito de junio de 2017, presentó los siguientes resultados globales para 2016 en D+3 y D+5.

Tabla 8: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete postal nacional de hasta 20 kg año 2016

Calidad en plazo paquete postal nacional 2016 hasta 20 kg		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	70,41%	85,03%
Desviación	-9,59%	-9,97%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos presentados por Correos

Conforme a los resultados presentados, en 2016 no se han alcanzado los objetivos establecidos en el Reglamento Postal lo que supone el empeoramiento por cuarto año consecutivo en los resultados para el objetivo del plazo de expedición en D+3 del paquete postal nacional.

Respecto a los resultados para el indicador D+5, aunque en 2015 había experimentado una ligera mejoría, se produce este último año un empeoramiento, situándose en 2016 en ambos casos (D+3 y D+5) el resultado casi 10 puntos porcentuales por debajo de los objetivos señalados.

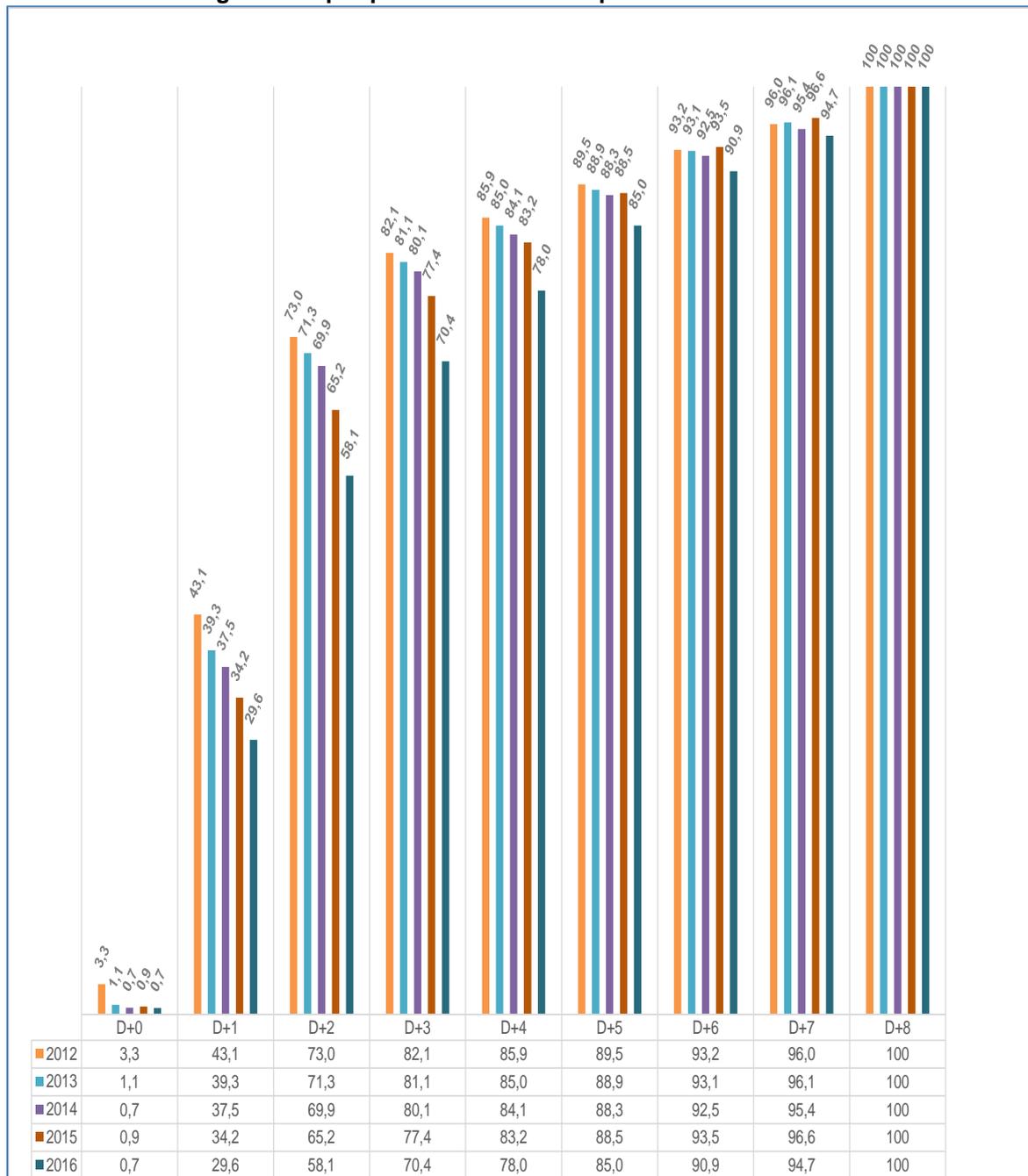
Tabla 9: Resumen de resultados globales plazo medio de expedición paquete postal nacional de hasta 20 kg años 2012-2016

Plazo medio de expedición paquete postal nacional hasta 20 kg 2012-2016		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado 2012	82,09%	89,45%
Resultado 2013	81,10%	88,90%
Resultado 2014	80,09%	88,32%
Resultado 2015	77,42%	88,52%
Resultado 2016	70,41%	85,03%

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los resultados globales del plazo medio de expedición del paquete postal nacional desglosados de D+0 a D+10.

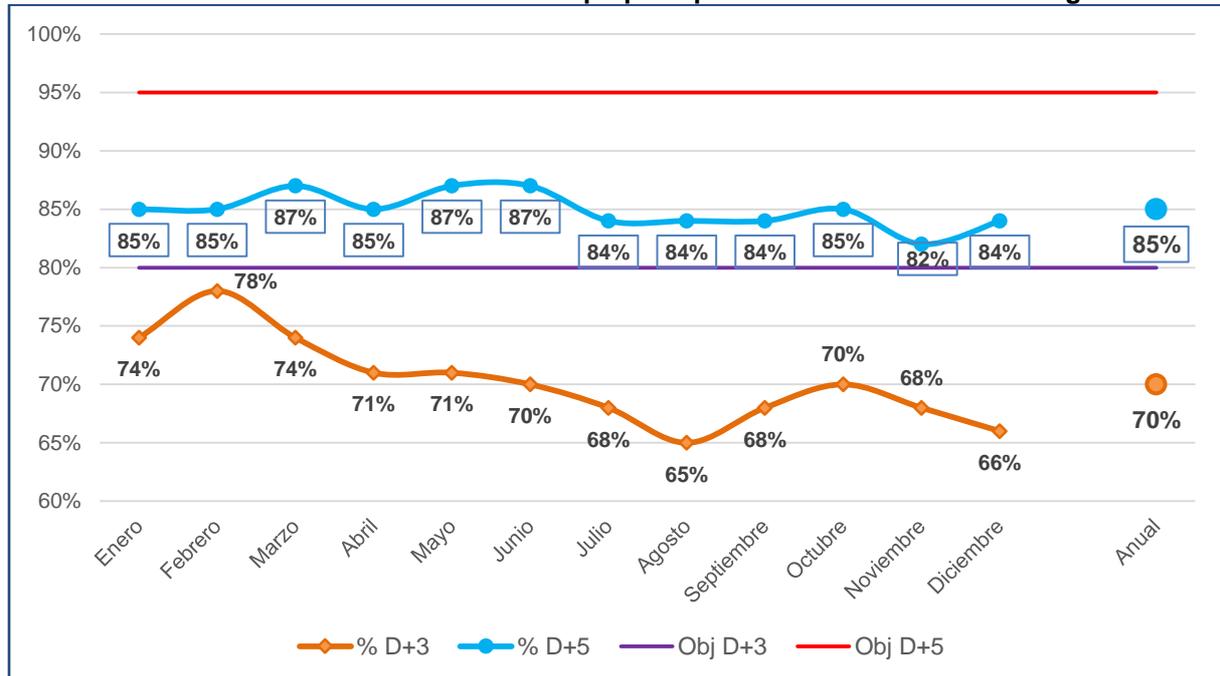
Gráfico 10: Gráfico resultados globales paquete postal nacional de hasta 20 kg (2012-2016) desglosados por plazos medios de expedición D+0 a D+8



Fuente: Elaboración propia

La evolución mensual en 2016 en la calidad en la entrega del paquete postal de hasta 20 kg de ámbito nacional se recoge en el gráfico 11.

Gráfico 11: Evolución mensual calidad paquete postal nacional de hasta 20 kg 2016



Fuente: Correos

Como sucedía con la carta, en la evolución mensual se aprecia la bajada acusada en cumplimiento del objetivo en los meses de verano y diciembre.

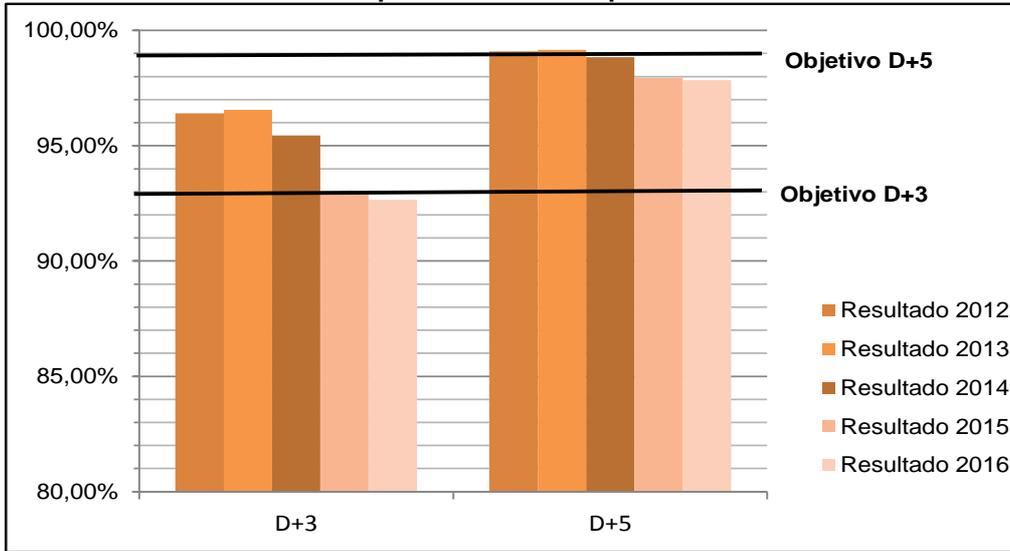
V. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2016.

Conforme a los resultados obtenidos antes expuestos, los objetivos en D+3 y D+5 para el plazo medio de expedición de la carta ordinaria por Correos en el ejercicio 2016 se han desviado del objetivo. El grado de cumplimiento del objetivo D+3 es del -0,34%, siendo el error estadístico del $\pm 0,56\%$, por lo que el operador señala que no puede asegurarse el no cumplimiento del mismo.

En relación al objetivo señalado para D+5 el resultado quedó 1,16 puntos por debajo de lo exigido por la norma.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los resultados en el plazo medio de expedición de la carta ordinaria son muy similares a los del año 2015 (-0,31 de diferencia para D+3 y -0,11 para D+5), por lo que no se aprecia una mejora en la bajada observada para este indicador en relación a los años 2012 a 2014.

Gráfico 12: Evolución resultados plazo medio de expedición carta ordinaria 2012 a 2016

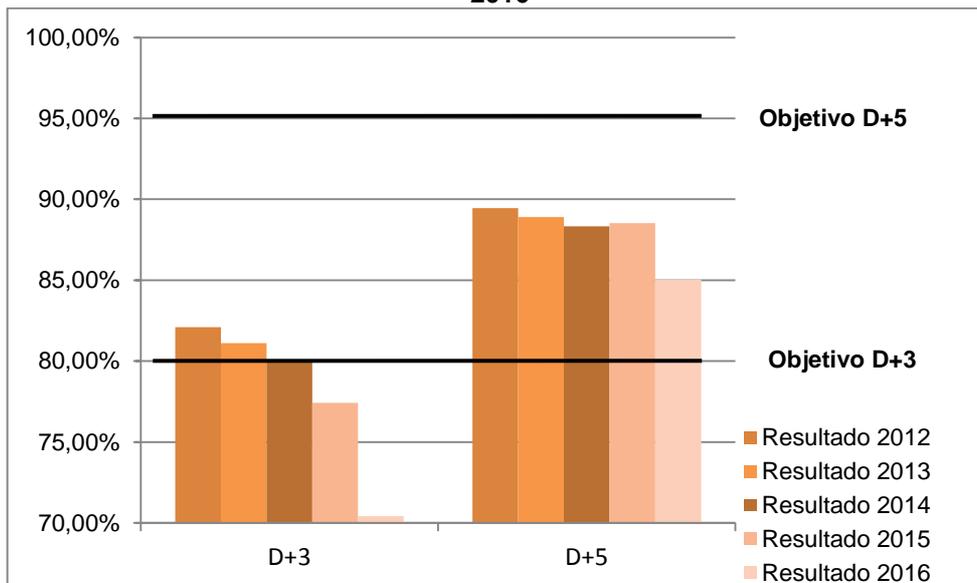


Fuente: Elaboración propia.

En los plazos medios de expedición del paquete postal nacional, en 2016 bajan de forma acusada los resultados para el objetivo D+3: un -9,59% de desviación en relación al objetivo, lo que supone un empeoramiento del 7% respecto a los resultados obtenidos en el ejercicio 2015.

Para el objetivo D+5 en paquete postal nacional, la desviación respecto al objetivo fue del -9,97% en 2016, una bajada del 3,49% en relación a 2015, observándose una tendencia de empeoramiento en este indicador de calidad.

Gráfico 13: Evolución resultados tiempo medio de expedición paquete postal nacional 2012 a 2016



Fuente: Elaboración propia

A la vista de los anteriores resultados y de la citada tendencia negativa en el indicador de calidad plazo medio de expedición tanto de carta ordinaria como de paquete nacional, la DTSP solicitó del operador aclaraciones sobre los motivos que pudieran haber incidido negativamente en los mismos. Correos, en su escrito de junio de 2017, señaló los siguientes motivos:

- La concurrencia de diversos procesos electorales en 2016 (elecciones a las Cortes Generales de 26 de junio de 2016 y a los Parlamentos Vasco y de Galicia el 25 de septiembre de 2016).
- La disminución constante y significativa de la actividad postal que se viene experimentando en los últimos años. Señala el operador que concretamente en 2016, con respecto al año anterior se produjo una disminución del 4,96% en los envíos ordinarios y un 5,09% en los envíos registrados. Esta minoración del tráfico postal tradicional, y consecuentemente de los ingresos, obliga a adecuar la plantilla de forma continua, con el objetivo de mantener unos recursos en todo momento adecuados a la demanda existente, siguiendo los criterios de eficiencia que rige el uso de los recursos públicos.

Sin embargo, esta adecuación no tiene una relación directa con el descenso del tráfico, porque aunque haya menos envíos, la superficie total sobre al que se presta servicio es siempre la misma.

- Otro factor a destacar por su incidencia en la calidad es el relacionado con la estabilidad en el empleo y las limitaciones que en el marco de la contratación y reposición de efectivos derivan del carácter público de Correos. En las últimas leyes de presupuestos no se autorizaban nuevas convocatorias de ingreso, tendencia que se ha corregido aunque la efectiva incorporación de nuevos empleados se ha producido con posterioridad al año 2016.

Esta Sala considera que Correos debe adoptar las medidas necesarias para frenar la tendencia negativa en los resultados del plazo de entrega.

Las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros se establecen en los apartados cuarto y quinto del artículo 47 del Reglamento Postal, que señalan:

«4. Una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto a los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal, que se determinarán, de acuerdo con el siguiente procedimiento.

Para cada producto (cartas y tarjetas postales, giros y paquetes) y plazo medio establecido (D+3 y D+5) se calculará la desviación o diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido. Dado que el resultado lleva implícito un error estadístico, se considerará como resultado obtenido, a efectos de cálculo, el límite superior del intervalo de confianza.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos de cartas o tarjetas postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los

ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias.

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos en el caso del giro y de los paquetes postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de giro y/o de paquetes postales, respectivamente.

La minoración total, que será la suma de los importes de la minoración de cada uno de los objetivos incumplidos, no podrá exceder del importe máximo establecido para las sanciones por faltas muy graves en el artículo 42.1 de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

«5 Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la desviación en más de un 5% en los porcentajes fijados para los plazos de expedición determinará el umbral de incumplimiento, cuyo efecto deberá tenerse en cuenta a efectos de infracciones y sanciones».

Tal y como resulta de lo señalado anteriormente la desviación en más de un 5% de los porcentajes fijados solo tiene lugar respecto del paquete postal, si bien y tal como ya se ha puesto de manifiesto en el presente informe, estos porcentajes están referidos a paquetes postales de hasta 10 kg por ser una norma reglamentaria anterior a la actual Ley Postal que incluye en el SPU los paquetes de hasta 20 kg.

VI. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO

VI.1. Indicadores establecidos

Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecen en el Anexo II de la Directiva Postal:

“Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo¹⁷, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito¹⁸ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario”.

Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario	
D+3	D+5
85% de los envíos	97% de los envíos

¹⁷ El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.

¹⁸ La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.”

Desde el punto de vista regulatorio, en España no están previstas consecuencias económicas en caso de incumplimiento de las normas de calidad en el correo transfronterizo.

VI.2. Medición realizada

Los datos de que se disponen son los proporcionados por la International Post Corporation (IPC)¹⁹ que realiza anualmente la medición de la calidad del servicio postal intraeuropeo a través del sistema UNEX. El diseño de este sistema de medición es conforme con la norma EN 13.850 de *medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*²⁰, que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

La medición UNEX se lleva a cabo de manera continua a lo largo del año y cubre las zonas urbanas y rurales de Europa. Utiliza cartas test para calcular el plazo de entrega de extremo a extremo de los flujos postales transfronterizos, es decir, a partir del depósito en el país de origen hasta la entrega en el país de destino, incluyendo el tiempo para la recogida, la clasificación y el transporte.

El 40% de las cartas test empleadas incorporan un sistema RFID²¹ que permite su seguimiento en tiempo real.

Para obtener los resultados que a continuación se muestran, en 2016 se generaron 65.000 cartas test, se midieron 797 flujos entre los 32 países que participaron en el estudio y se contó con 1.225 panelistas que enviaron y/o recibieron cartas test.

VI.3. Resultados obtenidos

De acuerdo con el Informe *“International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2016 results”* hecho público por IPC en marzo de 2017, los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario intracomunitario durante el ejercicio 2016 fueron los siguientes:

El 83,2 % de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad en el sistema IPC UNEX) y el 95,2% dentro de los cinco días

¹⁹ IPC es una asociación de 24 operadores postales de Europa, Norteamérica y la región de Asia-Pacífico, pertenecientes a la Unión Postal Universal, Correos es miembro de la misma.

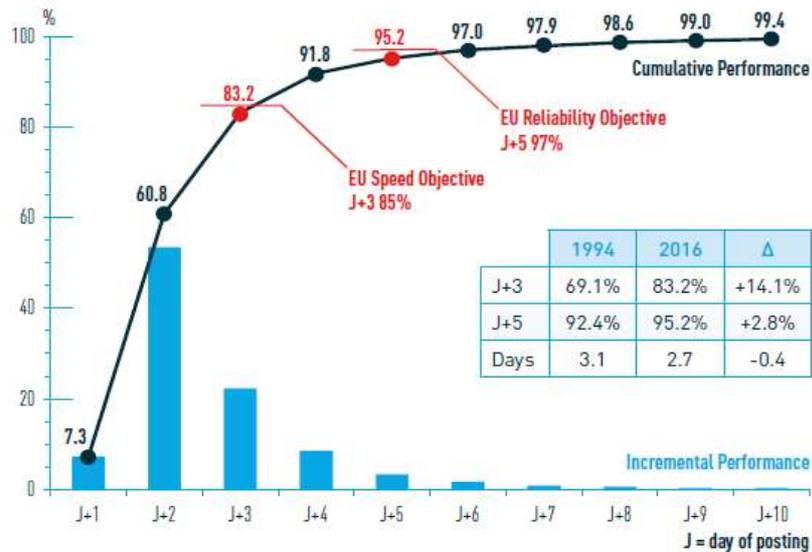
²⁰ Como ya se ha indicado en la mayoría de los países europeos existen dos categorías de correo ordinario, el correo prioritario o de primera clase con un indicador de plazo de entrega en D+1 y otra categoría de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3. En España no existe esta distinción, se prevé únicamente una categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

²¹ RFID (Radio Frequency Identification Device).

(indicador de fiabilidad) , estando la media del tiempo empleado en el reparto en los 2,7 días.

En el siguiente gráfico se recogen los resultados de 2016 de D+1 a D+10 en Europa donde D es el día de depósito.

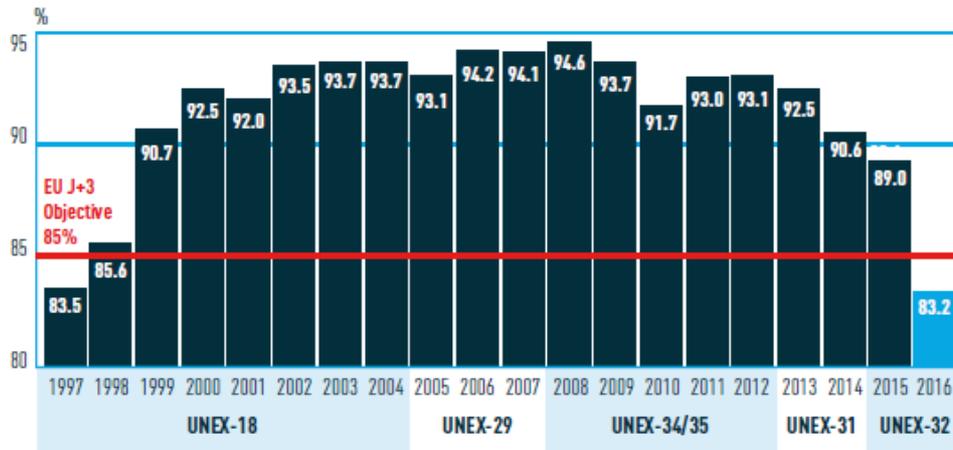
Gráfico 14: Resultados en D+1 a D+10 correo prioritario intracomunitario



Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2016 results" IPC marzo 2017
 IPC señala que la curva muestra que ni el indicador de velocidad (D+3) ni el de fiabilidad (D+5) para el correo transfronterizo intracomunitario alcanza los objetivos respectivos del 85% y 97% de los envíos.

A continuación se muestra la evolución de los resultados desde 1997 a 2016, donde se puede apreciar que si bien el cumplimiento por encima de los objetivos marcados fue la tónica durante el período de 1998 a 2015, en 2016 se ha experimentado una importante bajada de 5,8% en el cumplimiento del objetivo señalado para el D+3 respecto a 2015, incumplándose por primera vez desde 1998 dicho objetivo.

Gráfico 15: Resultados objetivo D+3 correo prioritario intracomunitario (1997 a 2016)



Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2016 results” IPC marzo 2017

IPC considera que esto ha sido debido a que los operadores postales europeos han tenido que reducir sus costes operativos por la bajada experimentada en los volúmenes de las cartas internacionales, mientras que al mismo tiempo, los productos postales derivados del comercio electrónico, como son los paquetes sin trazabilidad, están experimentando un importante incremento lo que genera nuevos retos en las infraestructuras actuales.

En el Anexo se recogen los resultados que IPC muestra en su informe sobre cada uno de los flujos bilaterales entre los Estados miembros. Del mismo se extractan a continuación los resultados para el correo con origen en España:

Tabla 10: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España

País de destino	Porcentaje de cartas test repartidas en D+3	Porcentaje de cartas test repartidas en D+5	Media de días de reparto utilizados
Austria	67,4	97,8	3,0
Bélgica	77,1	94,3	3,3
Bulgaria	34,4	77,0	4,6
Croacia	46,9	83,7	4,4
Chipre	10,5	63,2	5,5
República Checa	70,5	90,9	3,3
Dinamarca	68,2	90,9	3,2
Estonia	21,1	71,1	5,0
Finlandia	60,0	88,6	3,7
Francia	72,9	95,0	3,0
Alemania	80,9	93,6	2,9
Frecia	34,1	63,4	5,1
Hungría	43,2	81,8	4,2
Islandia	26,5	76,5	4,4
Irlanda	59,5	90,5	3,4
Italia	71,3	89,8	3,3
Latvia	39,1	65,2	5,5
Lituania	12,5	62,5	5,8
Luxemburgo	50,0	93,8	3,6
Malta	41,2	79,4	4,4
Países Bajos	83,6	95,1	2,8
Noruega	30,6	72,2	5,1
Polonia	51,4	94,3	3,5
Portugal	81,3	99,1	2,7
Rumanía	70,4	92,6	2,9
Serbia	14,3	50,0	6,1
Eslovaquia	54,3	93,5	3,4
Eslovenia	39,0	85,4	4,0
Suecia	75,9	89,7	3,1
Suiza	78,8	100,0	2,6
Gran Bretaña	84,6	98,2	2,6

VII. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

VII.1. Indicadores establecidos

De acuerdo con lo establecido en el apartado primero del artículo 46 del Reglamento Postal «*la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará, además de lo establecido en el artículo anterior, una adecuada atención al usuario, que será medida a través de un índice. Este índice informará sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del servicio postal universal.*».

En la actualidad no está regulado ningún objetivo en relación con este indicador.

VII.2. Metodología y medición realizada

La empresa IPD ha realizado a solicitud de esta Comisión, el estudio del tiempo medio de atención al usuario en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2016. Por tiempo medio de atención se entiende el que transcurre desde que el usuario entra en la oficina de Correos hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado (se muestra como la suma del tiempo de espera y el tiempo de gestión empleado).

Para ello IPD ha seleccionado de forma aleatoria y representativa **475 oficinas** de entre las oficinas abiertas al público de Correos, distribuidas por todo el territorio nacional siguiendo un diseño estadístico estratificado por tamaño o tipología de las oficinas que incluye un total de 233 municipios.

A continuación se detalla la distribución de oficinas postales en base a la clasificación funcional de las mismas.

Tabla 11: Distribución de las oficinas postales por estratos (clasificación funcional)

Tipo de oficina	Nº de oficinas	% sobre el total en Nº de oficinas	% sobre el total en Nº de visitas
Centro Comercial	106	4,43%	5,80%
Estafeta Oficial	19	0,79%	0,20%
Oficina en entorno empresarial	23	0,96%	0,40%
Oficina Principal	64	2,67%	9,90%
Oficina Técnica	1.536	64,13%	47,10%
Oficina satélite personal división correo	86	3,59%	0,50%
Oficina satélite personal división Oficinas	123	5,14%	0,90%
Sucursal Urbana	346	14,45%	25,30%
Tienda	92	3,84%	9,90%
Total General	2.395	100,00%	100,00%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

El grupo de oficinas consideradas para el estudio (se han excluido las estafetas oficiales, las oficinas de entorno empresarial, y las oficinas satélites) representan el

89,52% del total de oficinas abiertas al público según la información proporcionada por Correos.

La proporción de clientes de estas oficinas, según las estimaciones realizadas por el operador designado, es del 98%, por lo que el grupo de oficinas seleccionadas como marco estadístico puede considerarse una muestra estadísticamente representativa, a los fines de esta investigación.

La medición se ha efectuado mediante 1.028 visitas realizadas a las citadas oficinas en días laborables, a todas las horas posibles de atención al público, en el período de estudio que se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2016.

En la tabla siguiente se detalla la muestra de oficinas postales visitadas por los agentes de IPD por estratos y Comunidades Autónomas.

Tabla12: Muestra oficinas postales visitadas por estratos y CC.AA.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL
ANDALUCÍA	10	5	32	29	9	85
ARAGÓN	2	1	9	3		15
ASTURIAS	3	1	1	8	1	14
ISLAS BALEARES	1	1	8	5		15
CANARIAS	2	3	6	9	2	22
CANTABRIA	1	1	2	1	1	6
CASTILLA-LA MANCHA	1	3	18	3	1	26
CASTILLA Y LEÓN	3	6	10	6	4	29
CATALUÑA	6	5	13	37	4	65
CEUTA		1				1
COMUNIDAD VALENCIANA	6	3	16	20	4	49
EXTREMADURA	1	2	8	4		15
GALICIA	2	2	8	16	2	30
MADRID	15	4	4	28	4	55
MELILLA		1				1
MURCIA	1		11	1		13
NAVARRA		1	2	5	1	9
PAÍS VASCO	1	3	8	9	1	22
LA RIOJA		1		1	1	3
TOTAL	55	44	156	185	35	475

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

El método de obtención de la información se ha basado en el sistema de "mystery shopping" o simulación del servicio, y mediante observación. El procedimiento de medición en las oficinas se basa en la entrega de una ficha de evaluación a los agentes de IPD que dependiendo de la tipología de la oficina realizan de dos a tres visitas en diferentes días abarcando distintos tramos horarios. En las visitas realizan un depósito en ventanilla, solicitan información o realizan una observación de la atención a otras personas.

VII.3.Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención

Como se ha indicado anteriormente, por tiempo medio de atención se entiende el que transcurre desde que el usuario entra en la oficina de Correos hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado. El tiempo de atención total es el resultado de la suma del tiempo de espera del usuario más el tiempo empleado en realizar la gestión.

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2016 ha sido de 7,3 minutos, lo que supone una muy ligera mejoría respecto a 2015 de 0,2 minutos menos. En la tabla siguiente se detallan los resultados por tipo de oficina.

Tabla 13: Resultados del promedio de tiempo medio de atención al público 2016 por estratos funcionales

Estratos	Tiempo en minutos		Total (Tiempo de atención)
	Espera	Gestión	
CENTRO COMERCIAL	4,8	1,4	6,2
OFICINA PRINCIPAL	7,3	1,8	9,1
OFICINA TECNICA	3,6	1,5	5,1
SUCURSAL URBANA	6,2	1,7	7,9
TIENDA	8,6	1,6	10,2
Total General	5,7	1,6	7,3
Total Ponderado	5,7	1,6	7,3

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016”.

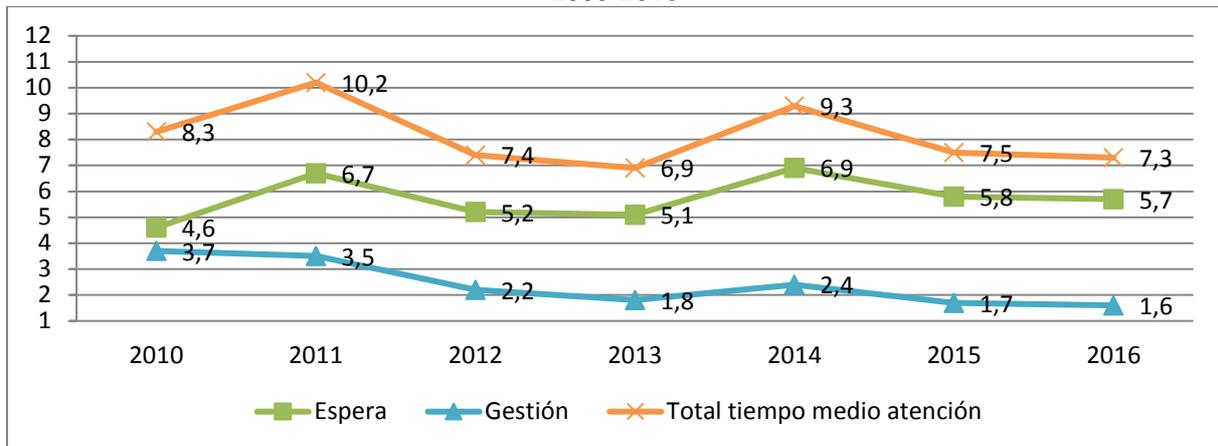
Como se puede observar en 2016 el tiempo medio de espera estuvo ligeramente por debajo de los 6 minutos, siendo sustancialmente menor en las oficinas técnicas y en los centros comerciales (3,6 y 4,8 minutos de media) y mayor en las tiendas (8,6 minutos), en las oficinas principales de las capitales de provincia (7,3 minutos) y en las sucursales urbanas (6,2 minutos).

El tiempo de gestión (media de 1,6 minutos) es bastante constante en los diversos tipos de oficinas (varía entre 1,4 y 1,8 minutos), correspondiendo la mayor parte de la variabilidad al tiempo de espera para ser atendido.

Los resultados ponderados, es decir, elevados por el peso real que tiene cada uno de los estratos en el conjunto del colectivo de oficinas, no ofrece variación sobre la media sin ponderar, este hecho es producto del diseño estadístico bastante equilibrado con el que se ha trabajado.

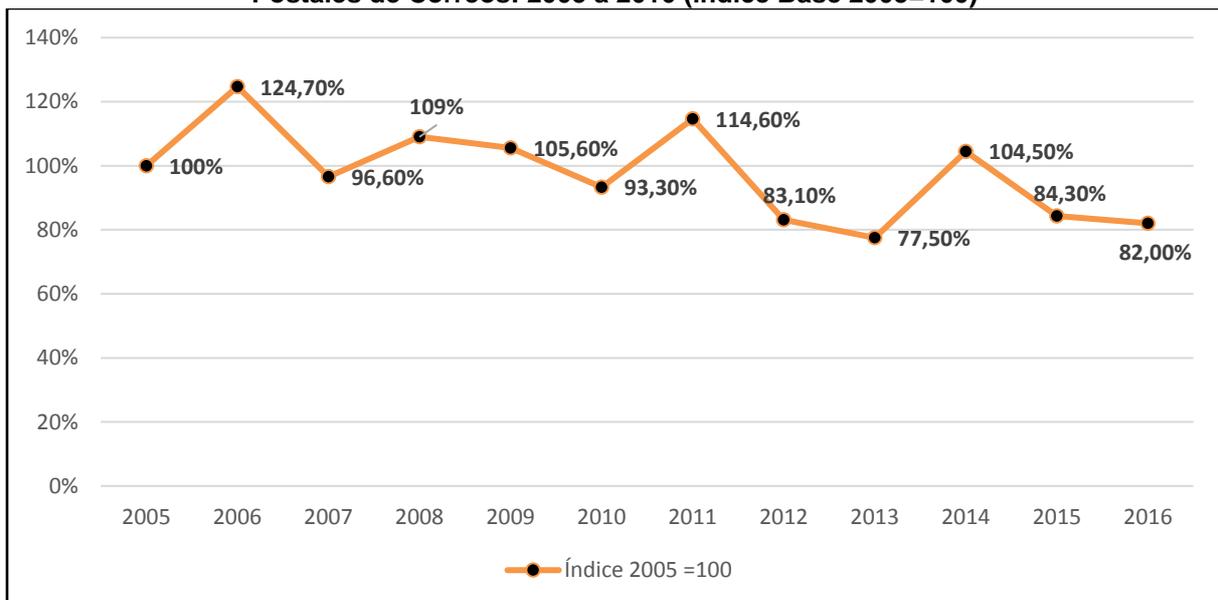
Atendiendo a los resultados obtenidos desde el año 2005, se observa que los tiempos medios de atención a los ciudadanos en las oficinas de Correos se mueven en una horquilla de entre los 7 y los 11 minutos.

Gráfico 16: Evolución del tiempo de medio de atención en las Oficinas Postales de Correos: 2005-2016



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: Evolución del Índice de calidad en el tiempo medio de atención en Oficinas Postales de Correos: 2005 a 2016 (Índice Base 2005=100)



Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

VIII. RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

VIII.1. Marco normativo.

En el artículo 10 de la Ley Postal se recoge el derecho de reclamación, indicando que: *«Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.»*²²

Se hace referencia, en el citado artículo 10, a los procedimientos de reclamación, indicando que los operadores deberán establecer *«procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad»*, fijando un plazo máximo de un mes para su resolución conforme a derecho y notificación desde la fecha de presentación, con obligación del prestador del servicio de dar recibo al interesado.

²² Este precepto obedece a la transposición al ordenamiento español del artículo 19 de la Directiva Postal (según redacción dada por la Directiva 2008/6/CE del Parlamento y del Consejo de 20 de febrero de 2008) que establece:

“Los Estados miembros velarán por que se establezcan procedimientos transparentes, simples y poco costosos para tramitar las reclamaciones de los usuarios, en particular en caso de pérdida, robo, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

Los Estados miembros adoptarán medidas para conseguir que dichos procedimientos permitan resolver los litigios de manera equitativa y en un plazo razonable, disponiendo la existencia, cuando ello se justifique, de un sistema de reembolso y/o indemnización.

Sin perjuicio de otras posibilidades de recurso previstas en la legislación nacional y comunitaria, los Estados miembros velarán por que los usuarios, actuando de forma individual o, cuando así lo permita el Derecho nacional, en colaboración con las organizaciones que representen los intereses de los usuarios y/o de los consumidores, puedan someter a la autoridad nacional competente los casos en que las reclamaciones de los usuarios ante el proveedor del servicio universal no hayan sido resueltas de forma satisfactoria.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16, los Estados miembros velarán por que los proveedores del servicio universal publiquen, junto con el informe anual sobre el control de calidad de su funcionamiento, información que indique el número de reclamaciones y la forma en que fueron tramitadas.”

Por otro lado, la norma UNE-EN 14.012:2009 regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales. Esta norma europea, que no es obligatoria, puede aplicarse a todos los tipos de servicio postal, tanto los de servicio universal como no universal.

La norma especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio postal nacional como del internacional, prestando especial atención al tratamiento de las reclamaciones en situaciones que implican múltiples operadores y proporcionando orientaciones sobre los procedimientos de indemnización y compensación. También es una guía para la puesta en marcha de procesos de gestión de reclamaciones por parte de los operadores postales con el fin de mejorar la calidad del servicio. Su objetivo es conseguir la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Además, se indica la obligación de dar publicidad a los trámites para ejercer la reclamación, de tal forma que: *«En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar.»*.

En el apartado 3 del artículo 10, se contempla la posibilidad de resolución de litigios por organismos arbitrales, así se indica que: *«asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»*.

Por último, el artículo 12.1 de la Ley Postal regula el derecho a percibir indemnización:

«Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.».

En desarrollo del artículo 10 de la Ley Postal, el artículo 20 del Real 1829/1999, de 3 de diciembre, regula los procedimientos de resolución de conflictos en los siguientes términos:

«1. Los usuarios podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder.

2. En caso de que no opten por el procedimiento previsto en el apartado anterior, los usuarios de los servicios postales podrán formular reclamaciones sobre el funcionamiento, la responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio. A tal fin, deberán dirigirse a cualquiera de las oficinas comerciales del operador correspondiente, en el plazo de cuatro meses desde la fecha de admisión del envío. Para los servicios rápidos, este plazo será de un mínimo de veinte días, ampliable por la libre voluntad de las partes. Formulada la reclamación, si el remitente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a los procedimientos indicado en el apartado siguiente.

A los anteriores efectos, los operadores postales deberán habilitar un sistema que permita constatar la identidad del operador, así como la fecha en que se hace cargo del envío.

3. Para el supuesto de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando la reclamación no se haya sometido a las Juntas Arbitrales, el propio usuario podrá dirigirse, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la

finalización del plazo para responder, a la Secretaría General de Comunicaciones²³ que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Los requisitos materiales de esta resolución y su eventual impugnación se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada a ésta por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de aquélla.

La resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.».

Finalmente, la Disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, atribuye al Ministerio de Fomento las funciones que le corresponde asumir en relación el sector postal, entre las que se encuentra, conocer de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal.

Asimismo, establece la citada disposición adicional que el Ministerio de Fomento informará, al menos semestralmente, a la CNMC de las actuaciones realizadas incluyendo información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas con el fin de facilitar las labores de supervisión del funcionamiento de los mercados minoristas por parte de este organismo.

VIII.2. Grado de fiabilidad de los servicios postales: indicador establecido.

El Reglamento Postal, en su artículo 46 “Atención al usuario”, señala en su apartado segundo que, *«el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones [...] presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal».*

²³ En la actualidad Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Fomento.

VIII.3. Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU.

VIII.3.1. Reclamaciones recibidas por Correos

Para el cálculo del grado de fiabilidad, la DTSP solicitó Correos los datos relativos a las reclamaciones recibidas de los usuarios por la prestación del SPU. Asimismo, de forma complementaria, solicitó información acerca de los procedimientos de reclamación, tramitación e indemnización.

Correos en su escrito de marzo de 2017 como en años anteriores, proporcionó datos de las reclamaciones distinguiendo entre reclamaciones de servicio, respecto de las que indica que al no estar categorizadas por tipo de producto no puede diferenciar cuáles afectan al SPU, y reclamaciones de productos.

Respecto a esta clasificación, sería aconsejable que el operador designado adoptase las modificaciones oportunas en sus sistemas de registro de reclamaciones que permitieran identificar con mayor exactitud aquellas que afectan al servicio postal universal. Asimismo, sería recomendable que se adaptara en dicho sistema de clasificación las previsiones contenidas en la norma la norma UNE-EN 14.012:2009 que regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales a la que se ha aludido anteriormente, y que es empleada por operadores de otros Estados miembros de la UE.

A continuación se muestran los datos aportados por el operador:

Tabla14: Reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2016

Servicio	Motivo	Nº de Reclamaciones	Tiempo medio de resolución
Reparto	Extravío	3.942	
	Retraso	7.316	
	Deterioro	2.653	
	Cambio de dirección	424	
	Entrega errónea	4.312	
	Acc. Información	20	
	Comportamiento / Formación	835	
	Otros motivos	16.898	
	Total reparto	36.400	
Oficinas	Recogida o entrega	1.659	
	Acc. Información	582	
	Comportamiento / Formación	899	
	Acc. servicios postales	1.597	
	Otros motivos	2.475	
	Total oficina	7.212	
Otros departamentos	Gestión de reclamaciones	1.261	
	Total otros departamentos	1.261	
Total reclamaciones de servicio		44.873	11,3 días

Fuente: Correos

Tabla 15: Reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2016

Nacional											
Producto	Extravío		Deterioro		Retraso	Otros motivos		Rec. Sin indemnizar	Total recla. admitidas	Tiempo medio resolución	Tiempo medio pago
	Nº rec. Indem	Valor Indem.	Nº rec. Indem	Valor Indem.		Nº rec. Indem	Valor Indem.				
Paquete azul	264	10.143 €	86	4.509 €	324	71	1.928 €	2.971	3.392		
Cartas certificada	4.297	145.678 €	246	9.043 €	288	575	34.582 €	32.318	37.436		
Total prod. Nacional	4.561	155.821 €	332	13.551 €	612	646	36.510 €	35.289	40.828	14,0	3 días lab.
INTERNACIONAL											
Producto	extravío		Deterioro		Retraso	Otros motivos		Rec. Sin indemnizar	Total reclamaciones admitidas	Tiempo medio resolución	Tiempo medio pago
	Nº rec. Indem	Valor Indem.	Nº rec. Indem	Valor Indem.		Nº rec. Indem	Valor Indem.				
Carta certificada internacional	13.532	644.380 €	122	9.438 €	36	394	13.201	51.572	65.620		
Paquete internacional económico	1.109	148.657 €	101	15.952 €	2	124	11.199	8.232	9.566		
Total prod. Internac.	14.641	793.037 €	223	25.390 €	38	518	24.400	59.804	75.186	33,3	3 días lab.
TOTAL RECLA. PRODUCTO	19.202	948.858 €	555	38.941 €	650	1.164	60.910 €	95.093	116.014	23,7	

Fuente: Correos

Conforme a los datos aportados, Correos recibió en 2016 un total de **160.887 reclamaciones** (resultado de la suma de 44.873 reclamaciones de servicio y 116.014 reclamaciones de producto según la clasificación de Correos). Esto representa una subida en el número de reclamaciones respecto al año anterior del 4,2%.

La mayoría de las reclamaciones de servicio afectan al reparto (retraso, entregas erróneas o extravío) y en cuanto a las reclamaciones de producto tanto a nivel nacional como internacional se observa que el mayor volumen de reclamaciones se refiere a la carta certificada.

A continuación se muestran los datos comparativos de 2013 a 2016.

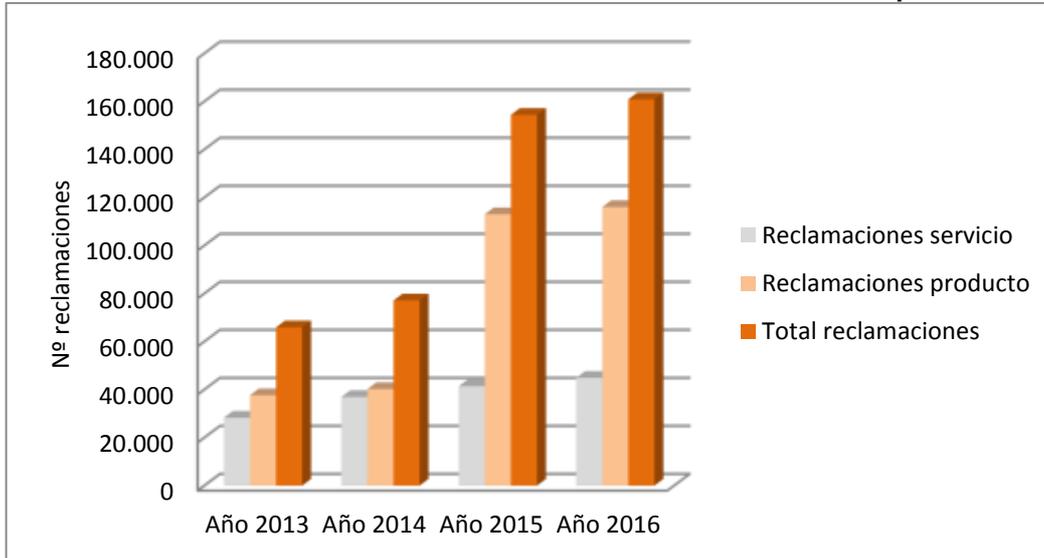
Tabla 16: Número de reclamaciones recibidas por Correos (2013-2016)²⁴

RECLAMACIONES	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Reclamaciones servicio	28.280	36.897	41.388	44.873
Reclamaciones producto	37.633	40.206	113.010	116.014
Total reclamaciones	65.913	77.103	154.398	160.887

Fuente: Elaboración propia

²⁴ En los años 2015 y 2016 en las reclamaciones de producto se incluyen los datos relativos a las cartas certificadas internacionales aportados por Correos.

Gráfico 18: Evolución 2013-2016 número de reclamaciones recibidas por Correos



Fuente: Elaboración propia

Correos señala que pone a disposición de los usuarios de forma gratuita diversos canales para la presentación de quejas y reclamaciones, bien en sus oficinas físicas o través de su página web o teléfono de atención al cliente, a continuación se muestran los porcentajes de admisión de las mismas en el ejercicio 2016.

A este respecto se ha de señalar que el único teléfono de atención al cliente que Correos muestra actualmente en su página web es un número 902, número no gratuito, sería aconsejable que el operador corrigiera esta circunstancia.

Tabla 17: Canales de admisión reclamaciones recibidas por Correos en 2016

Canal admisión reclamación	% Rec. de servicio	% Rec. de producto
Carta escrita	1,40%	0,03%
Correo electrónico	0,50%	0,11%
Reclamaciones masivas	0,00%	0,31%
Teléfono	7,90%	5,60%
Oficina	37,20%	51,12%
Web	53,00%	42,83%
Total	100,00%	100,00%

Nota: El canal de reclamaciones masivas se utiliza para los clientes de contrato desde la atención post venta.

Fuente: Correos

Conforme a los datos aportados, el tiempo medio de resolución de las reclamaciones en 2016 fue de 11,3 días para las reclamaciones de servicio y de 23,7 para las reclamaciones de producto.

En concepto de indemnizaciones derivadas de las reclamaciones Correos abonó 1.048.709 euros, siendo el tiempo medio de pago 3 días laborables.

VIII.3.2. Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento

Corresponde al Ministerio de Fomento conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales, en relación con la prestación del servicio postal universal, y dicho Ministerio debe informar al menos semestralmente a la CNMC de las actuaciones realizadas²⁵.

De conformidad con lo dispuesto en el RD 452/2012, de 5 de marzo (modificado por RD 121/2015, de 27 de febrero), corresponde a la Subdirección General del Régimen Postal dependiente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento el ejercicio de las funciones en materia de resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del SPU. Dicha Subdirección General aplica para la resolución de las reclamaciones planteadas, la regulación postal dispuesta en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.

En el ámbito internacional, se está a lo previsto en el Convenio Postal Universal aprobado en el 25º Congreso Postal de Doha 2012 y su correspondiente normativa de desarrollo, recogida en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.

La tramitación de las reclamaciones, a falta de un procedimiento específico, se realiza respetando lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De acuerdo con los Informes sobre reclamaciones 2016 elaborados por la Subdirección General del Régimen Postal y trasladados a esta Comisión, las reclamaciones relativas al SPU recibidas por el Ministerio de Fomento ascendieron a un total de 241²⁶.

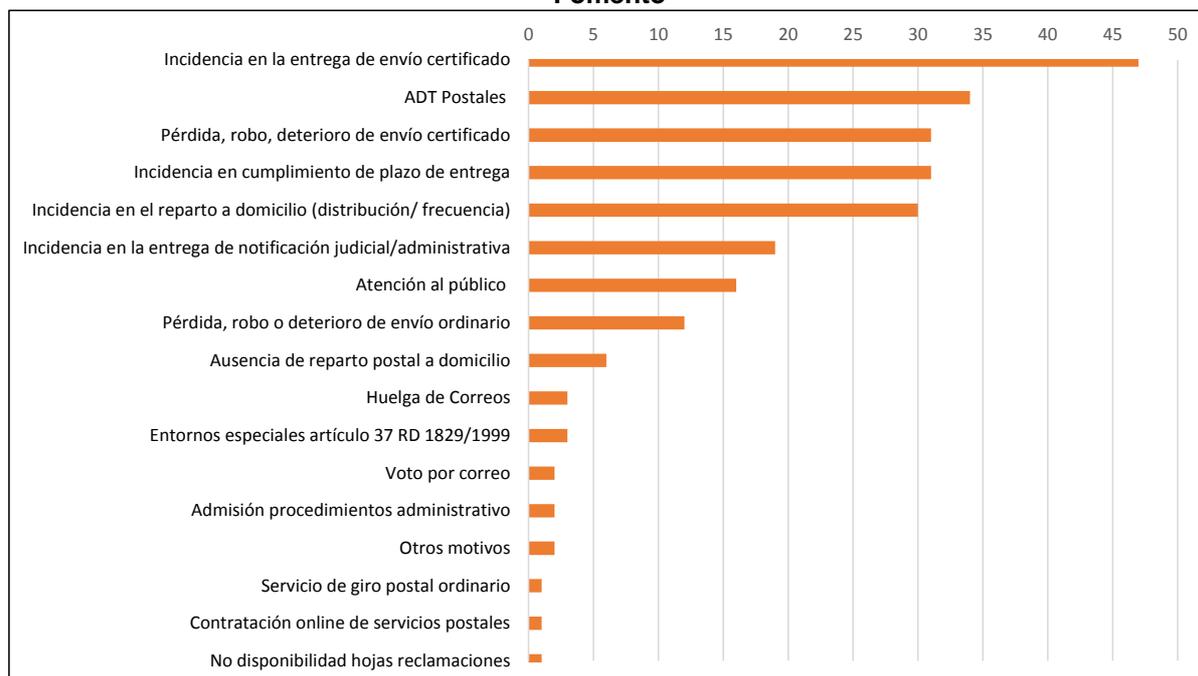
Del total de las reclamaciones, el 80% afectaron a correo nacional y el 20% afectaron a correo internacional esto es, correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.

²⁵ Esta función que la CNMC venía asumiendo de forma transitoria, fue traspasada de manera efectiva el 7 de abril de 2015 al Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo dispuesto por la Orden PRE/578/2015, de 27 de marzo.

²⁶ La Subdirección Gral. del Régimen Postal recibió en 2016 un total de 362 reclamaciones, de las que no se consideran en este informe 121 por los siguiente motivos: 70 son mociones o escritos en defensa del SPU de Ayuntamientos y Diputaciones, 12 son reclamaciones referentes a la empresa Unipost, y 39 afectan a materias o servicios que el Ministerio de Fomento entiende excluidas del ámbito del SPU (12 sobre el servicio de giro electrónico, 4 relativas a servicios telegráficos y de burofax y 23 sobre transporte terrestre de mercancías).

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los principales motivos de las reclamaciones presentadas ante el Ministerio de Fomento en 2016 fueron las relativas a la entrega de envíos certificados (un 19,5% de las reclamaciones), seguidas por las relativas a las gestiones aduaneras ofrecidas por Correos en los envíos procedentes de Canarias y países no pertenecientes a la Unión Europea (14%), así como por pérdida, robo o deterioro de envíos certificados, incumplimiento relativos a los plazos o condiciones de entrega, incidencias en el reparto e incidencias en la entrega de notificaciones judiciales y administrativas.

Gráfico 19: Motivos reclamaciones relativas al SPU recibidas en 2016 por el Ministerio de Fomento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe sobre reclamaciones año 2016 Subdirección Gral. Régimen Postal del Ministerio de Fomento

En las reclamaciones internacionales las principales causas fueron la gestión de los trámites aduaneros por parte de Correos, así como la calidad en el servicio de entrega e incumplimiento del plazo ofertado.

VIII.4. Resultados grado de fiabilidad de los servicios postales

Durante el ejercicio 2016 el número de reclamaciones recibidas en el ámbito del SPU por Correos fue de 160.887 y el número de reclamaciones recibidas y tramitadas por la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Fomento ascendió a 241.

En el artículo 46 del Reglamento Postal, el grado de fiabilidad de los servicios postales se determina atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante el Ministerio de Fomento presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las reclamaciones presentadas ante dicho operador, por

lo que en el año 2016 fue del 0,15%, muy similar al del año anterior (se aprecia una diferencia del - 0,02%).

Tabla 18: Evolución grado de fiabilidad servicios postales 2013-2016

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Total reclamaciones presentadas ante CNMC y Ministerio de Fomento	173	200	255	241
Reclamaciones recibidas por Correos ²⁷	65.913	77.103	154.398	160.887
Grado de fiabilidad	0,26%	0,26%	0,17%	0,15%

Fuente: Elaboración propia

IX. CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES

En este apartado se recogen algunos indicadores cuyo control y medición no se encuentran regulados de forma expresa.

IX.1. Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.

A pesar de que la normativa vigente no establece de forma explícita los objetivos y las consecuencias del incumplimiento del plazo de entrega para los servicios de certificado y valor declarado, servicios que conforme al artículo 21.1 de la Ley Postal están incluidos en el SPU, esta Sala considera que, para cumplir con las funciones encomendadas por el artículo 8.5 de su Ley de creación cuando prevé que la Comisión realizará el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, resulta necesario contar con datos sobre el plazo de entrega de la carta certificada y valor declarado, por lo que al igual que en el ejercicio 2015 ha solicitado al operador designado dichos datos correspondientes al ejercicio 2016.

El operador reitera las consideraciones que sobre la medición de los plazos medios de expedición de estos productos ya hiciera en el ejercicio anterior y que a continuación se detallan:

- Señala Correos que tanto el certificado como el valor declarado son servicios accesorios de los productos carta o paquete postal que se identifican y definen como atributos o prestaciones complementarias que se orientan a dotar de mayores garantías al envío o asegurarlo por el valor declarado por el remitente, y no con la mayor o menor rapidez en su gestión.
- La ausencia, de previsión legal o acuerdo convencional que identifique y prescriba cuáles han de ser los criterios y/o parámetros que han de regir en la valoración de los objetivos de calidad para los envíos postales de carta cuando incorporan alguno de estos servicios.

²⁷ En los años 2015 y 2016 en las reclamaciones de producto se incluyen los datos relativos a las cartas certificadas internacionales aportados por Correos.

- El tratamiento específico y diferenciado de los envíos postales que incorporan el servicio accesorio de certificado o valor declarado respecto de aquellos otros cuyas prestaciones son básicas, que conlleva un incremento de fases en su cadena de valor y la ausencia de un tratamiento automatizado.

En contestación a la solicitud de información de la DTSP el operador aportó los datos medios de expedición relativos a 18.765.660 envíos de carta certificada analizados durante 2016, y como hiciera en el ejercicio anterior afirma que no existen datos en referencia a la carta con valor declarado.

Tabla 19: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada 2016

% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8
3,28%	53,85%	82,95%	93,07%	96,59%	98,04%	98,76%	99,16%	100,00%

Fuente: Correos

Esta Sala de nuevo pone de manifiesto que la ausencia del desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010, así como de un Plan de Prestación acorde a la normativa nacional y europea, imposibilitan la adecuada exigencia y medición de los ratios de calidad en la prestación de todos los servicios incluidos en el ámbito del SPU.

IX.2. Análisis de otras características de las oficinas postales

De las observaciones realizadas por los agentes de la empresa IPD que visitaron las 475 oficinas de Correos con el fin de medir el tiempo de atención, se pueden extraer resultados relativos a la limpieza, luminosidad, trato dado a los usuarios la disponibilidad a simple vista del usuario de impresos y de carteles, horario de recogida de paquete, etc...

En los apartados de limpieza, luminosidad y trato dado a los clientes, los resultados obtenidos pueden considerarse claramente positivos para el operador con porcentajes que rondan o superan el 90% de las oficinas en las categorías de buena o excelente.

Tabla 20: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza año 2016

GRADO DE LIMPIEZA	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,00%	2,30%	0,60%	2,20%	0,00%	1,30%
REGULAR	7,30%	9,10%	4,50%	12,40%	11,40%	8,80%
BUENA	74,50%	63,60%	71,80%	71,30%	54,30%	69,90%
EXCELENTE	18,20%	25,00%	23,10%	14,10%	34,30%	20,00%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

Tabla 21: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad año 2016

LUMINOSIDAD DE LAS OFICINAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,0%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,4%
REGULAR	1,8%	9,1%	6,4%	14,1%	5,7%	8,9%
BUENA	78,2%	68,2%	73,7%	71,8%	60,0%	64,9%
EXCELENTE	20,0%	22,7%	19,3%	13,0%	34,3%	25,8%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

Tabla 22: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes año 2016

TRATO DADO A LOS CLIENTES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%
REGULAR	10,9%	2,3%	4,5%	3,8%	2,9%	4,6%
BUENA	72,7%	70,4%	78,8%	81,1%	71,4%	77,7%
EXCELENTE	16,4%	27,3%	16,7%	14,6%	25,7%	17,5%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

Tabla 23: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos año 2016

DISPONIBILIDAD GENERAL DE IMPRESOS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	92,7%	90,9%	91,7%	89,7%	82,9%	90,3%
NO VISIBLE	7,3%	9,1%	8,3%	10,3%	17,1%	9,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

En la siguiente tabla se aprecia que en un porcentaje elevado de las oficinas visitadas por los agentes de IPD la disponibilidad de impresos de tarifas no es visible, aspecto a mejorar por Correos.

Tabla 24: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas año 2016

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE TARIFAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	54,5%	70,5%	57,1%	58,9%	51,4%	58,3%
NO VISIBLE	45,5%	29,5%	42,9%	41,1%	48,6%	41,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

Tabla 25: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de información²⁸ año 2016

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE INFORMACIÓN	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	58,2%	77,3%	67,3%	63,2%	62,9%	65,3%
NO VISIBLE	41,8%	22,7%	32,7%	36,8%	37,1%	34,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016”.

Respecto a los impresos de quejas, los datos de IPD muestran que (al igual que sucede con las tarifas), es elevado el porcentaje de oficinas visitadas donde no estaban visibles, situación que se observa por segundo año consecutivo (en 2015 el dato era del 42,4% de oficinas visitadas) aspecto que debería ser corregido por Correos.

Tabla 26: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de quejas año 2016

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE QUEJAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	41,8%	65,9%	48,7%	67,6%	54,3%	57,3%
NO VISIBLE	58,2%	34,1%	51,3%	32,4%	45,7%	42,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016”.

Finalmente, en lo que hace referencia a la disponibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetería, los resultados obtenidos son los reflejados en la tabla siguiente, donde se constata que sólo disponen de información visible sobre este extremo el 26,3% de las oficinas visitadas, aspecto también a mejorar por el operador designado.

Tabla 27: Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes año 2016

VISIBILIDAD EN LOS BUZONES DE LAS OFICINAS DEL HORARIO PARA RECOGIDA DE PAQUETES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	23,6%	40,9%	30,8%	20,5%	22,9%	26,3%
NO VISIBLE	76,4%	59,1%	69,2%	79,5%	77,1%	73,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016”.

²⁸ Información: se observa que existen carteles o anuncios que permiten dirigirse al lugar adecuado u obtener información sin necesidad de preguntar.

IX.3. Resultados sobre la información de última hora de recogida mostrada en los buzones

De acuerdo con la información aportada por Correos en octubre de 2016 existían en España un total de 26.519 buzones operativos como puntos de admisión. IPD ha analizado la disponibilidad de los datos relativos a la última hora de recogida de un total de 540 buzones (300 dispuestos en la calle y 240 buzones disponibles en las 475 oficinas visitadas).

- **Resultados buzones de oficina**

La explotación de la información en los buzones de las oficinas postales arroja los siguientes resultados:

Tabla 28: Distribución de las oficinas postales visitadas según la disponibilidad de buzones²⁹

TIPO DE BUZÓN DISPONIBLE EN LA OFICINA	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
			SI		NO	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
EXTERIOR	210	44,21%	156	65,00%	54	22,50%
INTERIOR	30	6,32%	18	7,50%	12	5,00%
TOTAL CON BUZÓN	240	50,53%				
NO DISPONE DE BUZÓN	235	49,47%	-	-	-	-
TOTAL	475	100,00%	174	72,50%	66	27,50%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

Como se observa, en 240 de las 475 oficinas visitadas (un 50,53%) se dispone de buzón y en 174 de estas (el 72,50% de las que disponen de buzón) el buzón muestra información sobre el horario de recogida.

En relación a los buzones que tienen información, y como se observa en la tabla siguiente, la mayor parte señala las 14 horas como última hora de recogida (32,76%), las 13 horas (25,29%) o las 17 horas (18,39%).

²⁹ V.A= Valor Absoluto

Tabla 29: Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
13:00	44	25,29%
13:30	4	2,30%
14:00	57	32,76%
14:30	8	4,60%
14:45	4	2,30%
14:55	1	0,57%
15:45	1	0,57%
15:55	1	0,57%
16:00	17	9,77%
16:30	3	1,72%
17:00	32	18,39%
17:30	1	0,57%
18:30	1	0,59%
TOTAL GENERAL	174	100,00%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

- **Resultados buzones de calle**

En lo referente a la información aportada por los 300 buzones de calle observados por IPD se obtiene que el 73,33% (220 buzones) sí dispone de horario de recogida y el 26,67% restante no lo tiene o lo tiene de forma no visible.

Tabla 30: Distribución de los buzones de calle según disponibilidad de la última hora de recogida³⁰

Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
		SI		NO	
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
300	100,00%	220	73,33%	80	26,67%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

En relación a los que tienen información, y como se observa en la siguiente tabla, el mayor porcentaje señala las 17 horas, un 68,18%, como última hora de recogida, seguido de las 13 horas con un 27,27%.

³⁰ V.A.=Valor Absoluto

Tabla 31: Distribución de los buzones de calle según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
13:00	60	27,27%
13:30	1	0,48%
14:00	1	0,45%
14:30	1	0,45%
15:00	5	2,27%
17:00	150	68,18%
17:30	1	0,45%
18:00	1	0,45%
TOTAL GENERAL	220	100,00%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2016".

VIII. CONCLUSIONES

Primera.- Como ya ha puesto de manifiesto esta Sala en los informes sobre calidad del SPU emitidos en ejercicios previos, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley Postal del año 2010 y la ausencia de un Plan de Prestación³¹ acorde con la citada norma suponen la inexistencia de un cuadro de indicadores de control y medición de las condiciones de prestación del SPU completo y actualizado, con objetivos claros y consecuencias vinculadas en caso de incumplimiento por parte del operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal.

Por tanto, como también se señaló en los informes precedentes, esta Sala considera que carece de las herramientas regulatorias necesarias para realizar de forma óptima el control y medición de las condiciones de prestación del SPU que le encomienda el artículo 8.5 de la LCNMC. Por lo que insta a completar el marco normativo vigente con el fin de controlar y medir más eficazmente la calidad del SPU.

Segunda.- Las auditorías de los sistemas de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria y del paquete postal, confirman que los sistemas utilizados por el operador designado son fiables y, en el caso de la carta ordinaria, cumple con los requisitos exigidos en la norma vinculante europea UNE-EN 13.850:2013, si bien se sigue sobrepasando aunque de forma mínima la carga de trabajo de los panelistas

31 El artículo 22.3 de la Ley Postal señala que la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal y del Consejo Superior Postal. Dicho contrato tendrá naturaleza de contrato administrativo especial.

En todo caso, el Plan deberá incluir, entre otros extremos, las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación y los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución a ella del Estado, de acuerdo con lo que se determina en el artículo 29.

empleados para hacer las mediciones del plazo de entrega de la carta ordinaria, lo que debe ser corregido

Tercera.- En el ejercicio 2016, ha continuado empeorando el indicador relativo a los plazos medios de expedición tanto en la carta ordinaria como en el paquete azul. Estos datos confirman la tendencia del descenso de la calidad en la prestación del SPU por parte de Correos:

- a) Durante el ejercicio 2016, el 92,66% de cartas ordinarias se han entregado en tres días o menos y el 97,84% en cinco días o menos, lo que supone un ligero incumplimiento del -0,34% del objetivo de D+3 fijado en el 93% y una desviación de -1,16% respecto al objetivo D+5 establecido en el 99%. Estos resultados son inferiores a los de los ejercicios 2013 y 2014 y muy similares a los del año 2015.
- b) En el caso del paquete postal nacional de hasta 20 kg, el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha sido del 70,41%, bajando un 7,01% respecto al ejercicio anterior y desviándose un -9,59% del objetivo señalado por la actual normativa (80%). El porcentaje de envíos entregados en D+5 fue en 2016 del 85,03%, lo que supone una bajada respecto a 2015 del 3,49% y una desviación respecto del objetivo legal del 95% marcado del -9,97%.

A la vista de los resultados obtenidos en 2016, esta Sala considera que Correos debe adoptar las medidas necesarias para frenar esta tendencia negativa en los resultados del plazo de entrega y, en todo caso, dar cumplimiento a los objetivos señalados en el vigente artículo 45 del Reglamento Postal.

Por lo que respecta a otros indicadores de calidad:

- Los datos relativos a los plazos medios de expedición del correo prioritario en el conjunto de la Unión Europea han empeorado en 2016 respecto al año anterior, como muestran los datos aportados por la asociación internacional IPC. El grado de cumplimiento del plazo medio de expedición en D+3 ha experimentado una importante bajada de -5,8% respecto a 2015, incumpléndose por primera vez desde 1998 dicho objetivo.
- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2016 de 7,3 minutos, lo que representa una ligera mejora en relación a 2015 (-0,2 minutos).
- El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2016 fue del 0,15%, muy similar al del año 2015 (0,17%). Las reclamaciones recibidas por Correos han aumentado en 2016 un 4% respecto al año anterior por lo que el operador designado debe analizar y mejorar aquellos aspectos en los que se han observado el mayor número quejas de los usuarios.

Cuarta.- Esta Sala considera que el operador debe mejorar los siguientes aspectos analizados:

- Disponibilidad en su página web de un número de teléfono gratuito de atención al cliente.
- Mejora de la disponibilidad y visibilidad de las hojas de reclamaciones y tarifas disponibles en sus oficinas.
- Disponibilidad de información sobre el horario de recogida en buzones y oficinas postales.

ANEXO I

Resultados 2016 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																																
		AT	BE*	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB	
Austria (AT)	J+3		82.9	61.0	93.2	51.1	91.7	82.4	91.2	94.1	89.2	94.3	32.1	81.0	84.5	77.1	79.4	95.3	95.7	93.9	71.9	95.0	78.1	81.3	93.3	85.9	84.3	91.4	93.9	52.9	94.7	97.8	91.9	
	J+5		94.3	86.7	96.2	79.3	100.0	97.1	100.0	100.0	97.3	99.5	64.3	95.9	99.0	91.4	94.1	97.7	100.0	100.0	87.5	100.0	98.6	93.8	98.1	97.2	98.1	97.1	99.1	91.2	100.0	100.0	97.3	
	Days		2.7	3.6	2.3	4.3	2.2	2.7	2.4	2.2	2.2	2.2	5.1	2.7	2.5	3.4	2.7	2.1	2.5	2.2	3.3	2.4	3.0	2.9	2.4	2.4	2.5	2.3	2.1	3.4	2.2	1.9	2.3	
Belgium* (BE)	J+3	91.3		43.3	86.9	28.4	79.7	82.2	70.5	87.8	87.6	94.7	50.0	75.3	42.9	81.8	84.5	86.0	84.0	92.7	60.0	95.5	59.5	68.8	69.2	66.7	56.3	82.6	88.4	68.3	85.7	89.6	93.7	
	J+5	100.0		80.0	96.4	64.2	93.8	95.6	86.4	92.7	99.3	98.9	82.8	93.2	88.1	97.7	94.8	95.3	100.0	98.5	86.0	100.0	98.5	89.6	93.8	91.7	83.3	93.5	90.7	84.1	97.6	95.8	98.4	
	Days	2.2		4.4	2.6	5.1	2.9	2.8	3.6	2.8	2.5	2.4	4.2	3.2	3.8	2.6	3.1	2.5	2.9	2.3	4.2	2.2	3.7	3.3	3.1	3.2	3.8	2.7	2.3	3.4	2.7	2.4	2.4	
Bulgaria (BG)	J+3	54.1	25.8			29.0	58.0	32.1			35.6	46.3	6.1			6.7	19.2					39.3	21.9	34.5						21.7	23.1	54.3	22.4	
	J+5	73.0	80.6			61.3	77.8	67.9			70.7	75.7	48.5			46.7	75.6					85.7	59.4	86.2						68.0	59.0	82.9	65.4	
	Days	4.5	4.9			5.5	4.4	5.0			4.9	4.4	6.1			6.1	5.0					4.2	5.5	4.1						5.0	5.5	4.4	5.2	
Croatia (HR)	J+3	86.6									37.9	67.5				49.1													90.7		24.6	84.8	70.7	
	J+5	97.8									84.8	86.9				80.0													99.2		85.5	95.7	92.2	
	Days	2.5									4.2	3.5				4.0													2.3		4.3	2.8	3.2	
Cyprus (CY)	J+3	57.6	58.8	21.4			19.4	27.0			16.1	40.0	37.1	41.7			23.3	28.1					15.0	13.3	20.6			30.4			24.2	9.8	5.6	59.4
	J+5	93.9	88.2	71.4			72.2	73.0			74.2	80.0	78.6	77.9			73.3	84.4					70.0	68.0	64.7			52.2			68.6	73.2	38.9	91.5
	Days	3.6	3.8	4.8			4.6	5.1			5.1	4.3	4.5	4.4			4.8	4.3					4.9	5.3	5.2			5.4			5.0	5.0	6.4	3.6
Czech Republic (CZ)	J+3	94.6	76.7	36.0	68.6	29.2		63.6	71.0	62.5	84.6	88.6	25.0	72.2			47.1	74.3	91.7	63.0	43.2	55.9	87.9	23.1	75.5	68.0	53.3	51.4	93.2	66.7	32.1	80.0	88.1	58.4
	J+5	100.0	96.7	88.0	100.0	58.3		93.9	100.0	91.7	100.0	97.7	67.9	97.2			94.1	94.3	97.9	100.0	83.8	85.3	100.0	69.2	98.1	92.0	82.2	86.5	96.6	86.1	68.7	96.0	92.9	91.4
	Days	2.1	2.8	4.5	3.0	6.2		3.2	3.0	3.4	2.5	2.9	5.4	3.1			3.6	2.9	2.3	3.3	4.2	4.1	2.5	4.9	2.7	3.1	4.1	3.9	2.2	3.6	5.1	2.7	2.6	3.7
Denmark (DK)	J+3	88.0	80.0	42.3	75.0	44.8	65.0		79.3	71.4	68.2	84.2	83.3	69.2	79.3	75.0	75.0	92.0	81.6	65.0	40.0	83.3	81.9	69.6	74.2	40.7	53.7	74.1	60.7	43.5	89.2	90.3	86.7	
	J+5	100.0	93.3	76.9	100.0	86.2	95.0		89.7	96.4	95.5	97.4	91.7	92.3	97.7	96.9	91.7	100.0	100.0	95.0	88.0	94.4	98.8	91.3	93.5	81.5	90.2	92.6	89.3	91.3	98.6	100.0	100.0	
	Days	2.3	2.9	4.1	2.7	5.0	3.1		3.0	2.9	3.2	2.5	2.8	3.6	2.5	2.9	3.6	2.4	2.8	3.2	4.7	2.6	2.7	3.1	3.0	4.2	3.9	3.2	3.7	3.9	2.3	2.5	2.7	

*Following the terrorist attacks on Zaventem Airport and Brussels city on 22 March 2016, test letters indicated between 21 March and 7 April 2016, to be collected or delivered in Belgium, have been excluded from results (force majeure).

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2016 results" IPC Marzo 2017

Origin Country	Destination Country (ISO alpha-2 code)																																	
	AT	BE*	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB		
Estonia (EE)	J+3	80.0	78.8				92.6	71.4		89.9	60.0	89.4	12.9	65.7		72.7	64.1	100.0	89.7		88.9	91.7	73.7	81.5			87.1	81.8	41.9	87.9	85.3	64.4		
	J+5	97.1	97.0				96.3	77.1		96.1	91.4	97.8	54.8	94.3		100.0	92.3	100.0	97.4		96.3	100.0	97.4	100.0			96.8	93.9	88.6	98.5	94.1	90.4		
	Days	3.0	3.0				2.4	3.7		2.5	3.6	2.7	5.8	3.2		2.8	3.6	2.8	2.5		2.9	2.7	3.1	2.9			2.8	3.0	4.1	2.7	2.6	3.6		
Finland (FI)	J+3	89.2	79.2	47.7	65.8	44.4	84.2	87.1	91.5		87.1	93.4	35.5	75.0	82.8	82.9	80.0	97.2	96.4	58.8	72.7	89.5	92.3	80.5	67.6	61.9		78.6	74.3	43.6	98.5	94.7	88.1	
	J+5	100.0	95.8	88.6	92.1	88.9	97.4	100.0	100.0		100.0	96.1	87.7	97.2	93.1	97.6	92.5	100.0	100.0	94.1	93.9	97.4	100.0	92.7	97.1	92.9		96.4	94.3	69.2	97.9	97.4	95.2	
	Days	2.2	2.8	3.9	3.3	4.3	2.6	2.4	2.2		2.4	2.3	5.0	2.8	2.6	2.9	3.4	1.9	2.2	3.5	3.4	2.5	2.4	2.9	3.1	3.5		2.5	3.1	4.6	2.4	2.2	2.9	
France (FR)	J+3	96.0	90.8	31.4	79.2	21.4	84.1	77.1	69.2	89.5		91.5	62.9	76.9	85.4	97.1	88.2	87.8	55.3	94.8	85.7	95.1	85.3	76.3	92.4	83.7	72.2	90.3	93.3	77.7	95.1	95.4	89.9	
	J+5	100.0	99.2	71.4	97.9	78.6	98.8	97.1	87.2	97.4		97.6	87.6	96.2	100.0	100.0	94.7	100.0	81.6	99.3	100.0	100.0	97.1	94.9	98.9	97.8	95.8	96.8	100.0	92.0	100.0	98.7	98.9	
	Days	2.2	2.3	5.1	2.9	4.6	2.5	2.9	3.2	2.5		2.4	3.6	3.1	2.4	2.3	2.7	2.5	4.1	2.1	2.7	2.2	2.5	2.8	2.3	2.6	2.9	2.7	2.4	3.0	2.1	2.3	2.4	
Germany (DE)	J+3	90.6										85.3																						
	J+5	98.4										95.3																						
	Days	2.3										2.7																						
Greece (GR)	J+3	78.9	81.6	8.0	56.3	69.8	87.5	71.0	40.0	50.0	77.1	75.8		54.1		48.6	72.5	61.3		69.7	45.8	47.8	37.9	65.8	51.4	79.3	66.7			39.3	78.7	82.8	87.1	
	J+5	89.5	94.7	36.4	90.6	92.3	91.7	93.5	85.0	94.4	94.8	93.5		89.2		84.5	90.0	87.1		87.9	87.5	89.9	86.2	84.2	83.8	84.2	97.8			82.1	92.7	93.1	96.8	
	Days	3.0	2.8	6.2	3.8	3.1	2.9	2.9	4.8	3.4	2.8	3.0		3.6		4.1	3.2	3.6		3.3	4.2	3.8	4.6	3.5	3.9	2.8	3.1			4.1	3.2	2.9	2.6	
Hungary (HU)	J+3	81.1	85.3	57.7	80.8	43.8	88.2	48.7	51.4	80.6	78.0	79.4	11.4			65.8	52.9	54.5	51.7		64.3	81.8	48.6	69.2	65.7	86.8	76.3	90.9	80.9	35.1	79.3	93.3	83.3	
	J+5	97.3	94.1	84.6	100.0	75.0	100.0	79.5	94.6	93.5	92.0	96.3	62.9			86.8	85.3	88.6	69.0		89.3	90.9	87.5	84.6	94.3	96.2	97.4	97.0	95.7	70.3	96.6	100.0	94.8	
	Days	2.6	2.6	3.9	2.6	5.0	2.4	4.4	3.7	2.8	3.1	2.8	5.7			3.5	4.1	3.5	4.6		3.9	2.8	4.8	3.4	3.4	2.5	3.1	2.4	2.7	4.7	2.8	2.1	2.9	
Iceland (IS)	J+3	78.1	55.9					84.2			86.1	87.0	86.2				54.5	33.3					57.5	84.7	50.0					17.9	86.8	67.7	83.6	
	J+5	96.9	94.1					98.2			100.0	100.0	95.9				77.3	78.8					98.0	98.3	87.5					78.6	94.3	96.8	91.0	
	Days	3.0	3.5					2.7			2.5	2.4	2.6				4.1	4.8					3.7	2.7	4.3					4.9	2.4	3.0	2.8	
Ireland (IE)	J+3	94.1	87.5	55.6	65.8	9.4	73.5	66.7	65.4	77.1	86.5	78.8	50.0	76.7	64.5		76.7	91.9	61.8	87.9	32.4	88.6	83.3	65.8	77.8	30.3		85.4	68.3	51.6	88.1	88.9	91.8	
	J+5	100.0	96.9	88.9	94.7	71.9	91.2	95.2	76.9	94.3	97.3	97.8	78.1	83.3	93.5		90.7	100.0	97.1	100.0	74.5	97.1	91.7	92.1	92.6	81.8		97.6	90.2	88.6	97.6	100.0	98.6	
	Days	2.4	2.5	3.6	3.4	5.3	3.2	3.1	4.5	3.1	2.6	2.5	4.4	3.4	3.5		2.9	2.7	3.5	2.6	5.3	2.7	3.1	3.3	2.9	4.3		2.9	3.1	3.8	2.5	2.4	2.2	
Italy (IT)	J+3	66.3	68.7	19.7	62.6	18.4	52.2	54.4	52.2	69.6	70.0	73.5	39.4	61.4	35.8	68.8		62.7	35.6	58.7	60.6	75.3	24.1	50.0	62.1	54.1	27.6	63.4	71.6	49.4	67.7	72.3	76.1	
	J+5	82.7	78.7	68.6	84.3	55.2	68.1	77.2	83.6	87.0	83.6	84.5	73.4	82.5	64.2	79.7		76.3	81.4	82.5	77.3	84.9	75.9	80.4	82.8	74.2	60.2	87.3	82.6	78.2	85.5	81.1	90.8	
	Days	4.1	4.0	6.2	4.1	6.3	4.8	4.4	4.3	3.6	3.6	3.5	5.3	4.2	5.5	4.2		4.4	4.8	4.0	4.5	3.6	4.9	4.4	4.8	4.6	5.9	3.9	3.5	4.4	3.8	3.7	3.3	
Latvia (LV)	J+3	88.2	94.7				52.4	87.5	88.6	96.6	87.5	91.2	79.1	21.6	82.1		52.8	73.2			92.5		94.9	97.1	82.9	73.0	21.4		91.4	92.9	57.9	100.0	83.9	
	J+5	100.0	100.0				85.7	100.0	97.1	100.0	100.0	100.0	95.6	62.2	92.9		100.0	80.5			100.0	100.0	97.1	89.2	50.0		100.0	100.0	94.7	100.0	97.0	98.0		
	Days	2.3	2.4				4.5	2.3	2.3	2.2	2.6	2.4	2.7	5.5	3.1		3.5	3.5			2.2		2.2	2.3	2.6	3.2	5.8		2.1	2.6	3.3	2.8	2.2	2.7
Lithuania (LT)	J+3	81.6	78.6	43.9		21.6		87.9	96.3	54.5	66.7	57.9		77.1		79.5	42.5	98.0			59.8	92.5	76.7	80.4	70.4	65.2		79.4		31.3	83.3	78.4	54.1	
	J+5	100.0	96.4	73.2		59.5		93.9	96.3	97.0	96.7	94.7		82.9		97.4	90.0	100.0			82.1	100.0	93.0	98.0	92.6	87.0		100.0		78.1	94.4	97.3	92.5	
	Days	2.7	3.1	4.7		6.3		2.7	2.4	3.4	3.4	3.5		3.3		3.0	3.8	1.9			4.1	2.3	3.0	2.6	3.1	3.1		2.9		4.6	2.8	2.7	3.7	
Luxembourg (LU)	J+3	88.6	96.5	43.2		48.6	88.6	91.4	80.6	77.1	94.1	94.9	71.4	56.8	83.9	72.5	94.1	81.3	88.0		71.9	89.3	77.3	80.6	81.3	73.3		63.6	84.4	57.5	93.5	94.3	100.0	
	J+5	100.0	99.1	78.4		81.3	91.4	100.0	97.2	100.0	97.0	100.0	82.1	89.2	96.8	97.5	100.0	96.9	96.0		84.4	96.4	95.5	100.0	96.9	90.0		100.0	93.8	85.0	100.0	100.0	100.0	
	Days	2.2	2.3	4.9		4.7	2.4	2.6	2.5	2.9	2.3	2.3	3.8	3.6	2.6	3.0	2.2	2.7	2.8		3.3	2.5	3.2	2.8	2.7	3.4		3.0	2.8	3.8	2.3	2.3	2.2	

* Following the terrorist attacks on Zaventem Airport and Brussels city on 22 March 2016, test letters indicated between 21 March and 7 April 2016, to be collected or delivered in Belgium, have been excluded from results (force majeure).

Origin Country	Destination Country (ISO alpha-2 code)																																		
	AT	BE*	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB			
Malta (MT)	J+3	80.6																							54.8							79.0			
	J+5	91.7																							77.4							96.5			
	Days	2.9																							4.5							3.8			
Netherlands (NL)	J+3	91.4	88.7	58.3	56.0	0.0	41.9	86.8	78.0	86.5	88.6	89.5	46.5	81.6	67.9	85.7	47.0	85.9	74.0	89.3	56.8			64.7	78.9	85.7	84.6	32.4	76.3	64.7	76.3	90.9	93.8	98.0	
	J+5	96.3	96.0	83.3	88.0	50.0	90.7	100.0	92.7	100.0	100.0	94.7	79.0	96.6	87.5	96.4	72.4	98.4	92.0	96.4	83.8			91.2	93.0	97.6	94.9	79.7	86.8	97.1	96.3	97.0	100.0	98.0	
	Days	2.2	2.3	3.9	3.8	6.7	3.8	2.3	2.9	2.5	2.2	2.5	4.3	2.6	3.5	2.5	4.4	2.8	3.3	2.1	4.1			3.4	2.9	2.5	2.5	4.5	2.9	3.2	3.1	2.2	1.9	2.1	
Norway (NO)	J+3	80.7	71.4	53.6	72.5	29.5	66.0	90.5	77.5	97.6	81.0	66.3	46.2	56.6	89.7	91.3	65.2	91.3	77.8	78.8			90.4		55.8	59.6	57.4		71.7	31.6	50.9	93.6	86.7	88.6	
	J+5	94.7	95.2	89.3	98.0	64.1	90.0	96.8	97.5	100.0	97.8	97.5	76.9	88.7	98.7	100.0	91.3	97.8	98.4	96.2			98.1		90.7	92.3	93.6		95.7	78.9	84.9	99.6	97.8	100.0	
	Days	2.8	3.1	3.7	3.2	5.1	3.6	2.7	2.9	2.3	2.6	3.3	4.3	3.8	2.5	2.5	3.7	2.5	2.8	3.2			2.6		3.8	3.6	3.4		3.1	4.6	3.8	2.4	2.8	2.4	
Poland (PL)	J+3	85.3	77.8	43.8	46.7	17.9	88.7	71.1	68.8	46.2	58.1	79.5	70.0	73.0	33.3	55.6	61.2	81.0	67.6	52.0	38.2	72.3	31.0		47.6	48.5	57.1	76.2	57.6	37.0	72.1	88.1	78.9		
	J+5	100.0	88.9	81.3	93.3	53.6	98.1	97.4	100.0	76.9	88.4	95.8	57.1	100.0	81.8	92.6	87.8	92.9	89.7	92.0	85.3	91.5	72.4		85.7	78.8	92.9	97.6	90.9	77.8	97.7	97.6	96.8		
	Days	2.6	3.4	4.2	3.7	5.2	2.5	2.7	2.9	4.5	3.6	2.9	5.0	3.1	4.4	3.6	3.8	2.6	3.5	3.6	4.1	3.2	4.9		3.9	3.9	3.5	2.9	3.7	4.0	2.9	2.6	2.9		
Portugal (PT)	J+3	79.4	92.9	47.4	63.6	22.0	81.8	84.0	42.9	42.9	85.7	89.6	46.2	59.5		88.0	77.1	40.0	38.7	88.6	40.0	92.3	78.6	63.2		58.3		83.3	64.7	81.7	90.6	92.8	93.3		
	J+5	94.1	97.6	86.8	84.8	65.9	90.9	100.0	68.6	85.7	96.4	100.0	71.8	91.9		95.0	91.4	56.7	58.1	97.1	88.6	97.4	92.9	100.0		86.1		97.2	85.3	95.0	100.0	99.0	98.7		
	Days	2.9	2.5	4.0	3.8	5.1	3.4	2.5	5.3	4.1	2.6	2.1	4.3	3.6		3.3	3.1	6.0	5.1	2.4	4.4	2.4	3.0	3.3		3.9		2.9	3.9	2.7	2.3	2.2	2.1		
Romania (RO)	J+3	61.8	27.3	28.6	22.2		42.4			20.0	54.5	62.7	3.6	36.6		31.8	25.5		31.0				41.9	18.5	66.7	48.6		46.4		36.8	39.4	48.4	47.9		
	J+5	94.1	77.3	68.6	72.2		84.8			63.3	87.9	87.7	32.1	85.4		72.7	65.7		79.3				77.4	70.4	90.0	77.1		82.1		71.1	84.8	87.1	91.3		
	Days	3.4	4.3	4.6	4.8		4.2			4.8	3.8	3.6	6.3	4.3		4.6	5.2		5.1				4.5	4.9	3.4	4.1		4.2		4.8	4.1	4.1	3.8		
Serbia (Republic of) (RS)	J+3	88.4									40.2	9.5																							
	J+5	98.6									85.3	14.1																							
	Days	2.6									4.3	8.9																							
Slovak Republic (SK)	J+3	88.0	76.0	57.6	88.9	33.3	90.5	80.6	55.8	25.9	55.4			75.9		64.9	60.0	52.9	37.5				78.9	50.0	71.9	56.1	38.7			89.2	39.2		93.0	84.0	
	J+5	100.0	100.0	78.8	100.0	70.4	97.1	97.2	93.0	88.9	93.2	97.2			89.7		97.3	80.0	94.1	85.0				97.4	85.3	90.6	92.7	80.6			100.0	80.4		100.0	98.5
	Days	2.4	2.8	4.0	3.0	5.7	2.3	3.8	3.4	4.2	3.6	3.1			3.1		3.4	3.9	3.9	4.3				3.0	4.0	3.8	3.6	4.5			2.7	4.3		2.5	2.8
Slovenia (SI)	J+3	95.2	81.8	34.1	96.7		85.4	68.6	75.0	41.0	70.5	90.0	13.3	83.3		45.5	84.3	81.8	83.3	94.1			83.8	68.8	77.4	93.1	62.5	65.4	96.6		42.9	78.4	95.9	86.4	
	J+5	100.0	90.9	78.0	99.7		97.6	90.9	100.0	91.8	93.4	96.7	83.3	90.0		84.8	91.6	97.7	100.0	97.1			91.9	92.2	96.8	100.0	79.2	96.2	100.0		69.6	100.0	100.0	98.1	
	Days	2.2	2.8	4.4	2.1		2.9	3.7	3.1	3.9	3.1	2.7	5.0	2.7		4.1	2.8	3.0	3.0	2.3			3.1	3.6	3.1	2.3	3.8	2.9	2.0		4.6	2.4	2.3	2.9	
Spain (ES)	J+3	67.4	77.1	34.4	46.9	10.5	70.5	68.2	21.1	60.0	72.9	80.9	34.1	43.2		26.5	59.5	71.3	39.1	12.5	50.0	41.2	83.6	30.6	51.4	81.3	70.4	14.3	54.3	39.0		75.9	78.8	84.6	
	J+5	97.8	94.3	77.8	83.7	63.2	90.9	90.9	71.1	88.6	95.0	93.6	63.4	81.8		76.5	90.5	89.8	65.2	62.5	93.8	79.4	95.1	72.2	94.3	99.1	92.6	50.0	93.5	85.4		89.7	100.0	98.2	
	Days	3.0	3.3	4.6	4.4	5.5	3.3	3.2	5.0	3.7	3.0	2.9	5.1	4.2		4.4	3.4	3.3	5.5	5.8	3.6	4.4	2.8	5.1	3.5	2.7	2.9	6.1	3.4	4.0		3.1	2.6	2.6	
Sweden (SE)	J+3	97.0	90.5	51.8	51.0	20.9	90.9	84.2	93.4	91.8	86.0	89.2	51.3	71.8		94.4	85.3	96.9	94.3	83.6	70.6	46.7	95.2	94.6	78.9	72.7	77.8	52.5	80.8	61.8	50.0		97.1	81.0	
	J+5	100.0	100.0	87.5	87.8	79.1	97.0	100.0	98.7	97.5	100.0	97.3	87.2	92.3		100.0	94.1	100.0	98.1	100.0	94.1	98.0	97.6	98.9	94.7	100.0	96.5	88.3	100.0	88.2	87.5		100.0	100.0	
	Days	2.3	2.5	3.7	3.8	4.6	2.4	2.6	2.5	2.3	2.4	2.6	3.7	3.4		2.2	2.7	2.3	2.0	3.0	3.3	4.1	2.5	2.3	2.7	3.1	2.8	3.8	2.6	3.6	3.7		2.1	2.5	
Switzerland (CH)	J+3	95.9	92.3	35.8	37.9	37.8	91.4	85.7	90.2	90.6	93.8	94.7	59.4	74.4		91.1	94.1	80.7	97.2	78.6	100.0	66.7	94.4	72.0	68.8	92.3	71.9	79.8	92.1	95.5	76.9	88.2		84.7	
	J+5	100.0	100.0	83.0	100.0	73.0	94.3	96.4	100.0	96.9	100.0	96.7	90.6	87.2		97.8	100.0	94.7	97.2	92.9	100.0	87.2	100.0	96.0	93.8	100.0	96.9	96.4	100.0	100.0	89.7	100.0		98.3	
	Days	2.2	2.4	4.2	3.7	4.6	2.3	2.5	2.5	2.5	2.3	2.3	3.6	3.0		2.6	2.3	2.9	2.2	3.3	1.8	3.5	2.2	3.1	3.2	2.2	3.1	2.7	2.1	2.2	3.0	2.5		2.6	
United Kingdom (GB)	J+3	93.0	95.7	47.8	40.7	34.6	83.7	74.7	51.4	84.8	79.3	88.9	55.2	78.1		87.9	95.6	85.5	67.7	61.4	92.2	82.8	95.0	73.4	76.2	86.4	80.9	63.0	86.1	71.0	77.8	93.8	90.7		
	J+5	97.8	98.6	85.7	85.9	71.7	96.7	94.1	78.4	95.4	95.2	98.0	81.8	91.7		97.3	99.1	94.3	90.7	88.6	97.9	94.5	99.3	92.8	94.2	96.1	94.8	88.5	96.3	94.3	93.8	99.3	97.2		
	Days	2.3	2.2	3.9	4.0	4.8	2.7	3.0	4.3	2.7	3.0	2.6	3.9	2.9		2.6	2.3	2.8	3.3	3.8	2.3	2.9	2.3	3.0	2.9	2.5	2.8	3.5	2.7	3.3	2.9	2.2	2.5		

* Following the terrorist attacks on Zaventem Airport and Brussels city on 22 March 2016, test letters inducted between 21 March and 7 April 2016, to be collected or delivered in Belgium, have been excluded from results (force majeure).

