



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE
CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL
UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2017**

19 de julio de 2018

STP/DTSP/049/17

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 13850:2013.....	12
III.4.	Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2017. 20	
IV.	PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).	22
IV.1.	Indicadores establecidos.....	22
IV.2.	Medición realizada.....	23
IV.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional 24	
IV.4.	Resultados obtenidos.....	25
V.	CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2017.	29
VI.	PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO 31	
VI.1.	Indicadores establecidos.....	32
VI.2.	Medición realizada.....	32
VI.3.	Resultados obtenidos.....	33
VII.	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	36
VII.1.	Indicadores establecidos.....	36
VII.2.	Metodología y medición realizada.....	36
VII.3.	Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención.....	38
VIII.	RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.....	39
VIII.1.	Marco normativo.....	39
VIII.2.	Grado de fiabilidad de los servicios postales: indicador establecido.....	42
VIII.3.	Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU. 42	
VIII.3.1.	Reclamaciones recibidas por Correos.....	42
VIII.3.2.	Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento.....	45
VIII.4.	Resultados grado de fiabilidad de los servicios postales.....	47
IX.	CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES.....	47
IX.1.	Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.....	47
IX.2.	Análisis de otras características de las oficinas postales.....	48
IX.3.	Resultados sobre la información de última hora de recogida mostrada en los buzones 51	
VIII.	CONCLUSIONES.....	53
ANEXO	56
	Resultados 2017 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC.....	56

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2017**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

STP/DTSP/049/17

PresidentaD^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

Madrid, 19 de julio de 2018

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 señala 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 el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal, ha tramitado el expediente de contratación 170238, con los siguientes objetos:

- El "*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2017*", adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), que presentó el estudio objeto del contrato en febrero de 2018.
- 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 2017*", adjudicado a la empresa AXON Partners

Group, S.L.U. (en adelante AXON), que presentó los resultados de la auditoría en febrero de 2018.

Segundo. - El 13 de marzo de 2018, 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 16 de abril de 2018 Correos presentó a través de la sede electrónica de la CNMC escrito dando contestación a la información solicitada y formulando alegaciones, junto con los siguientes informes:

- *“Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2017”* que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria¹.
- *“Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul² 2017”*.

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 establecimiento de 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 alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas.

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.

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 13850:2013, que es la norma obligatoria para la medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase en el ámbito del servicio postal universal.
- La norma UNE-EN 14534:2004 de medición del plazo de entrega extremo a extremo del correo masivo.
- UNE-CEN/TR 15472:2008, 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 14012:2009 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. El artículo 21.1 de la Ley define el ámbito del SPU:

«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»*.

Por su parte el artículo 25 de la Ley Postal señala:

«El Plan de Prestación al que se refiere el artículo 22.3 fijará al operador u operadores designados para prestar el servicio postal universal los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento en los objetivos fijados podrá ser sancionado de conformidad con lo previsto en el Título VII de la presente ley.

A los efectos de este artículo, tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Acuerdo del Consejo de Ministros citado aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios».

Dado que sigue sin aprobarse por el Gobierno el Plan de Prestación y que tampoco se ha realizado el desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010, conforme a lo previsto en su Disposición Transitoria Única «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 que se alude en la Disposición Transitoria, resulta de aplicación en materia de calidad, lo dispuesto en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprobó 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 (artículo 45).
- Atención al usuario (artículo 46.1).
- Grado de fiabilidad de los servicios postales (artículo 46.2).

A) Plazos medios de expedición.

El artículo 45 del Reglamento Postal establece 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.

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 100.³

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».

Como en el resto de países europeos⁴ la metodología aplicable en la medición de los plazos medios de expedición es la establecida en la norma UNE-EN 13850:2013.

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

³ Desde el 1 de enero de 2011 el giro no forma parte del Servicio Postal Universal.

⁴ De acuerdo al ERGP *Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling* de 15 de diciembre de 2017, Estonia era en 2017 el único país europeo que no empleaba el standard EN 13850 en las mediciones de los plazos de entrega del correo prioritario.

formuladas ante la Secretaría General⁵ del Ministerio de Fomento 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 siguientes objetivos de plazo medio de expedición y norma de regularidad para cartas y tarjetas postales:

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

La medición debe realizarse de acuerdo con la norma UNE-EN 13850:2013, que especifica los métodos para medir el plazo de entrega “*extremo a extremo*” del correo prioritario⁶ de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal 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 sistema de medición debe ser continuo. El depósito debe cubrir todos los meses y semanas del año, y al menos, todos los días de recogida de la semana. Todos los periodos del año deben incluirse, así como los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano. 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.

⁵ 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 conforme a lo previsto en el artículo 11 del Real Decreto 362/2017, de 8 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento, y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

⁶ 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.

- Los plazos de entrega deben calcularse para la semana laboral de acuerdo con las reglas de cálculo del Anexo B de la norma UNE-EN 13850. El cálculo del plazo de entrega tiene en cuenta todos los envíos de prueba depositados antes de la última hora de recogida fijada en el buzón, publicado en la oficina postal o anunciado de otra manera por el operador postal. Los envíos de prueba depositados después de la hora deben considerarse como depositados al día de la siguiente recogida.
- 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.
- La estratificación geográfica de los puntos de depósito debe establecerse en función de áreas postales que deriven de la estructura lógica de los operadores postales.
- La distribución geográfica 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 panelista individual 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 2017⁷, 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 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 2017”:

- Para la estimación del tiempo “*extremo a extremo*” o “*end-to-end*”, TNS efectuó en 2017 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.
 - El cálculo del número de panelistas colaboradores necesario para asignar a cada uno de ellos un número de cartas de prueba que debe enviar y

⁷ TNS viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

recibir, de forma que el volumen se ajuste a los requisitos de la norma UNE relativos a máximos y mínimos de carga de trabajo por panelista.

- Mediante la colaboración de los panelistas, TNS introdujo durante todo el año 2017 en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal, **150.361 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, **1.539 panelistas particulares** que realizaron el 85% de los envíos de prueba y **78 empresas**⁸ que realizaron el 15% de los envíos. Para garantizar el anonimato exigido por la norma, el panel de particulares tuvo una rotación anual de 31,95% en 2017. Asimismo, como especifica la norma europea, se garantizó que ningún hogar participara en el estudio más de 4 años consecutivos.
- 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 de acuerdo al siguiente esquema de plazos:

Tabla 1: Regla utilizada por TNS para el cálculo de plazos de entrega carta ordinaria

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5	D+5	D+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+4	D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2	D+3	D+3	D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1	D+2	D+2	D+2	D+3	D+4	D+5
				D	D+1	D+1	D+1	D+2	D+3	D+4
					D	D+0	D+0	D+1	D+2	D+3
						D	D+0	D+1	D+2	D+3

Fuente: Informe TNS “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2017”- Abril 2018

Además de festivos y fines de semana para el cálculo del “ $D+n$ ” se han aplicado las horas límites de recogida utilizados por Correos, para depósitos posteriores a dichas horas el día “D” de depósito se traslada al siguiente día laboral.

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

⁸ 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.

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 2017"- Abril 2018

III.3. Auditoría de AXON del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13850:2013

La empresa AXON, siguiendo la norma europea, ha realizado la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria empleado por la empresa TNS para Correos.

A continuación, se reproducen las principales revisiones que AXON ha realizado y que se recogen en su informe de 22 de febrero de 2018.

III.3.1. Análisis de los estudios de correo real (matriz de flujos).

La norma indica que la metodología de la medición debe estar basada en volúmenes de correos de prueba representativos del sistema total de flujos 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 que se utiliza para el diseño de la muestra de envíos que realiza TNS. La norma UNE-EN 13850:2013 establece como periodo de actualización de la matriz de flujos cada 3 años.

Desde el año 2013, Correos ha venido diseñado un plan trianual de muestreos cuyo objetivo era permitir la actualización de la matriz de flujos, disponiéndose en el ejercicio 2017 del primer conjunto de resultados basados en muestreos realizados entre los años 2013-2015.

No obstante, durante la auditoría AXON observó que TNS para la generación de los envíos de prueba y para la realización de la base del diseño estadístico que se empleó para la definición de la red de panelistas, en lugar de utilizar la última matriz disponible con información relativa a 2015 mantuvo los diseños basados en información de 2013.

TNS manifestó que los diseños no se modificaron dadas las reducidas variaciones que existían entre las matrices de flujos a lo largos de los últimos ejercicios.

El auditor ha señalado que si bien la norma UNE-EN 13850 indica que al menos una vez cada tres años, o antes cuando concurren cambios importantes deben ajustarse el diseño de la base y el sistema de ponderación, estima que las diferencias que podría verter una actualización del diseño no serían materiales.

Asimismo, Correos en su escrito de 16 de abril de 2018 aporta una comparativa de las matrices universo 2013 y 2015 donde llega a las mismas conclusiones que el auditor, es decir, que el diseño para el estudio en 2017 refleja fielmente la realidad de los flujos de correo real.

II.3.2. Análisis de la muestra de envíos

La norma europea establece que se deben tomar 9.625 envíos como tamaño mínimo de muestra en un sistema de medición nacional, para obtener resultados fiables para todos los niveles de actuación posibles.

AXON considera que el número de 150.361 envíos realizados por TNS para el estudio, muy superior al mínimo señalado por la norma, ha permitido que todos los flujos a nivel de provincia queden perfectamente representados.

III.3.3. 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 13850:2013 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.

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 3: Niveles de cobertura de municipios del panel de colaboradores empleado por TNS

Tipos de localidad	2016		2017	
	Localidades cubiertas	Total localidades	Localidades cubiertas	Total localidades
Capitales	50	52	50	52
Localidades de más de 50.000 hab.	89	95	89	93
Localidades de menos de 50.000 hab.	386	7.972	359	7.980
TOTAL	525	8.119	497	8.125

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 2017".

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) si bien TNS ha empeorado ligeramente en términos de cobertura, disminuyendo la presencia de colaboradores en las localidades de menor población (se ha disminuido la cobertura de 27 localidades de menos de 50.000 habitantes).

Del análisis de esta información AXON concluye que la distribución geográfica del panel empleado por TNS es adecuada y en general cumple las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN 13850:2013.

B) Instrucciones dadas a los panelistas por TNS

AXON llevó a cabo la verificación de las instrucciones dadas por TNS a sus colaboradores, mediante encuestas realizadas a 208 panelistas seleccionados de manera aleatoria, lo que representa un 12,21% de los 1.703 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 encuestas, es que en 2017 se ha mantenido sin cambios relevantes la información que TNS entrega a los panelistas al inicio de su colaboración existiendo todavía algunas áreas de posible mejora, aunque 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

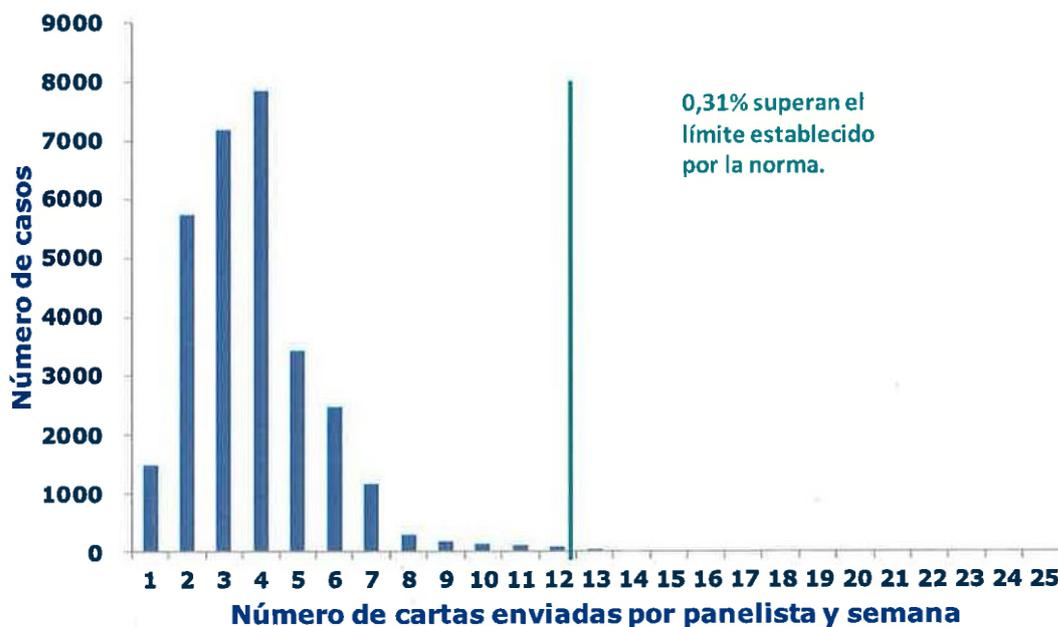
Como se ha indicado previamente la norma UNE-EN 13850:2013 impone un límite a la carga de trabajo de los colaboradores incluidos en el panel, para los panelistas particulares establece una carga máxima de trabajo semanal de 12 cartas recibidas y

12 enviadas, adicionalmente al límite semanal se señala que los panelistas no deberían recibir en promedio anual un volumen superior a 6 cartas semanales.

En las auditorías realizadas en anteriores ejercicios se detectó un ligero exceso en la carga de trabajo de los panelistas particulares, y la CNMC señaló en su Informe de julio de 2017 que este aspecto debía ser corregido.

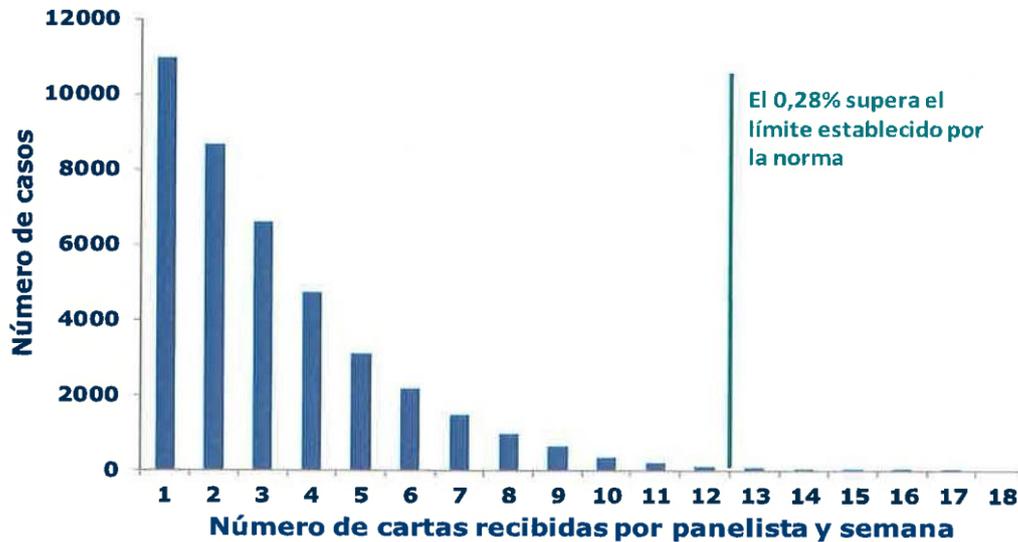
En el siguiente gráfico se muestra el número de cartas enviadas por semana por los panelistas particulares durante 2017, donde se puede apreciar que un 0,31% de los casos superaron el límite establecido en la norma UNE-EN 13850:2013 de 12 cartas semanales, lo que representa una disminución respecto a 2016 (un 0,43% de los panelistas excedieron ese ejercicio este límite).

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 2017”.

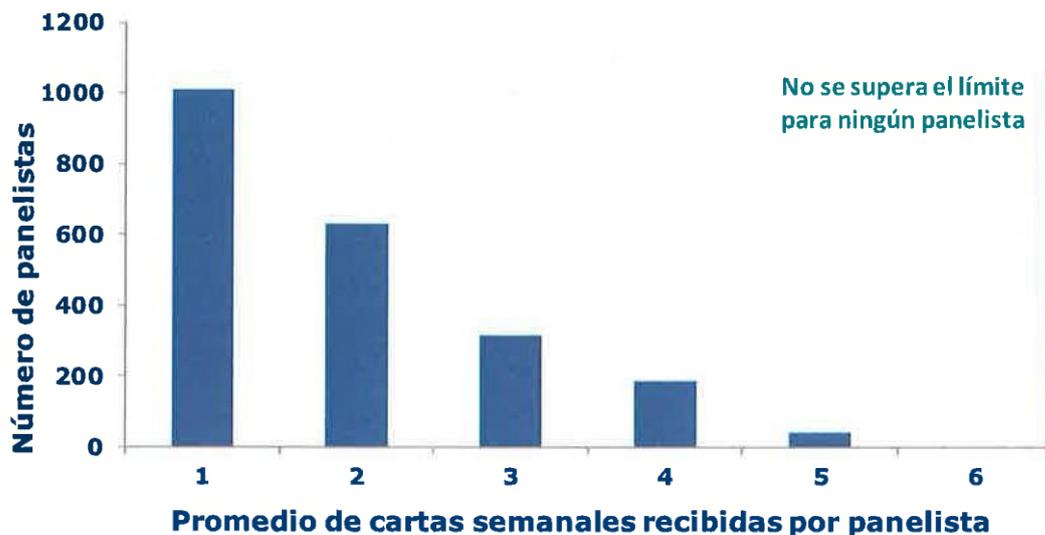
A continuación, se muestra el número de casos de cartas recibidas por cada panelista particular en cada semana del año.

Gráfico 2. Número de cartas recibidas 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 2017”.

Se observa que el 0,28% de los pares panelista-semana ha superado el umbral de 12 recepciones. Este análisis indica que no se ha producido una variación con relación al año 2016, donde se estimó el mismo valor.

Adicionalmente, se analiza el número de cartas semanales en promedio anual recibidas por cada panelista. En este caso, y como puede apreciarse en la siguiente ilustración, se cumple el límite establecido en la norma UNE-EN 13850:2013.

Gráfico 3. Promedio de cartas semanales recibidas por los panelistas particulares


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 2017”.

AXON señala que en 2017 se observa que las desviaciones respecto a los límites marcados por la norma en algunos casos han mejorado respecto al ejercicio anterior como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4: Grado de cumplimiento requisito de carga de trabajo de los panelistas

ASPECTO	2016	2017	Variación
Proporción de cartas enviadas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,43%	0,31%	-0,27%
Proporción de cartas recibidas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,28%	0,28%	0,00%
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	12,88%	12,38%	-0,50%

Como se observa, en los panelistas particulares se ha continuado mejorando siendo muy ligero el incumplimiento del límite establecido en la norma.

Respecto a los panelistas comerciales (empresas) se ha de precisar que si bien la norma UNE-EN 13850 establece límites para ellos, las características de las cartas enviadas por estos panelistas se corresponden con el correo masivo. Los sistemas de medición de la calidad en plazo para el correo masivo se recogen en la norma UNE-EN 14534:2004 que no establece límites en la carga de los trabajos de los colaboradores.

En 2017 TNS también ha contado con la figura del panelista profesional, que actúa en la provincia de Madrid, tras el análisis de la carga de trabajo diseñada por TNS para este panelista, el auditor considera que la misma es adecuada para asegurar el anonimato ante los empleados del operador.

AXON concluye por tanto, que se debería disminuir el número de cartas enviadas y recibidas por los panelistas particulares, si bien se observa que se están realizando esfuerzos para reducir estos valores, se debería continuar con el objetivo de cumplir los requerimientos de la norma.

D) Antigüedad de los panelistas

La norma UNE-EN 13850:2013 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 4. 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 2017”.

Tras el análisis de los datos AXON señala que no existe ningún panelista particular con una antigüedad mayor a 4 años, y que se han reactivado en 2017 un 30% de los panelistas cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma para que un panelista pueda volver a ser seleccionado, por lo que considera que TNS cumple con la rotación del panel establecida en la norma UNE-EN 13850.

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 transpondedores⁹. En aquellos casos específicos donde se detectan diferencias, TNS realiza llamadas de carácter semanal que permiten verificar los datos facilitados por el panelista.

⁹ 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 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.

II.3.4. Análisis de los controles de calidad establecidos sobre el sistema de medición

La norma UNE-EN 13850:2013 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.

- 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 las 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 grabación, que los valores introducidos en el sistema por los panelistas son correctos.
- 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.
- Archivo de la información: según lo especificado en la norma UNE-EN 13850:2013, 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 únicamente 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 13850:2013 que cubre todos los aspectos indicados en la norma, a excepción de las certificaciones requeridas.

II.3.5. Verificación de cálculos específicos y reglas de cálculo utilizados

La verificación de las reglas y cálculos específicos utilizados por TNS se han llevado a cabo por AXON para los envíos realizados entre:

- Las provincias de Las Palmas y Barcelona durante el mes de mayo de 2017.
- Las provincias de Córdoba y Valencia durante el mes de julio de 2017.
- Las provincias de Orense y Madrid durante el mes de noviembre de 2017.

El auditor 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).

AXON señala que las fórmulas de cálculo de los indicadores presentadas por TNS son acordes a lo indicado en el Anexo A de la norma UNE-EN 13850:2013.

III.3.6 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 13850:2013, si bien el número máximo de cartas enviadas por algunos panelistas particulares, aunque ha mejorado respecto al ejercicio anterior, sigue sobrepasando ligeramente en algunos casos el límite señalado por la norma.

Correos en su escrito de 16 de abril de 2018 formuló las siguientes alegaciones a este aspecto destacado por el auditor:

- El operador señala que los casos en que se sobrepasan los límites señalados en la norma son marginales (0,31% en envíos y 0,28% en recepciones), pero inexistente en términos de diseño teórico de muestras y del programa de generación de envíos. Correos considera que las desviaciones observadas en la medición real se deben a efectos difícilmente controlables (panelistas que recibieron con retraso el material o que no se ajustaron a las fechas teóricas de depósito, entre otros) y señala que la empresa TNS sigue trabajando activamente en la captación de nuevos panelistas en aquellas localidades donde es prioritario.

III.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2017.

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 2017, 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 2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%
Resultado	92,80%	98,08%
Desviación	-0,29%	-0,74%
Error Estadístico	±0,49%	±0,18%

Fuente: Elaboración propia

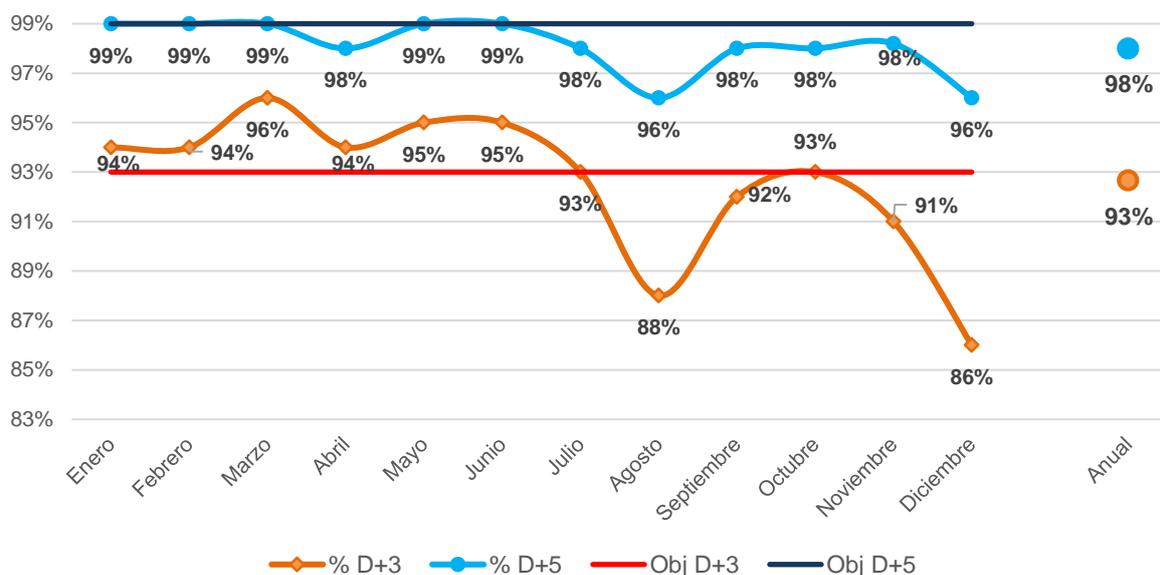
Atendiendo al tipo de panelista emisor, los resultados son mejores cuando los panelistas son empresas.

Tabla 6: Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2017 por el tipo de panelista emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%	93,00%	99,00%
Resultado	93,67%	98,29%	90,95%	97,64%
Desviación	0,67%	-0,71%	-2,05%	-1,36%
Error Estadístico	±0,40%	±0,17%	±0,86%	±0,26%

Fuente: Elaboración propia

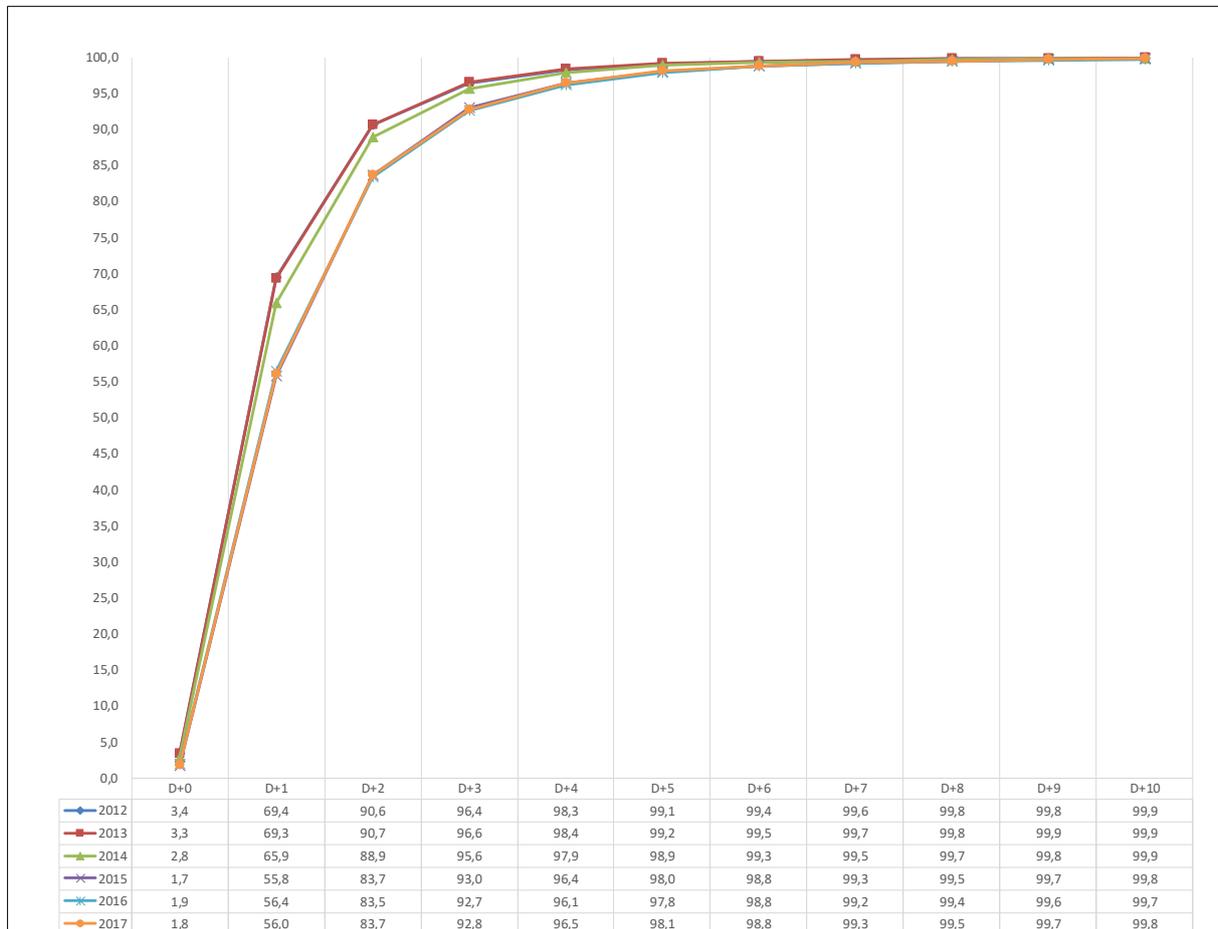
La evolución mensual de los tiempos de entrega de la carta ordinaria en el año 2017, como en años anteriores, refleja que los peores resultados se obtienen durante los meses de agosto y diciembre.

Gráfico 5. Evolución mensual de las calidades de entrega en plazo carta ordinaria año 2017


Fuente: Informe TNS "Medición de la Calidad del SPU en el Año 2017: Carta básica ordinaria" – Abril 2018

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 6: Resultados globales calidad entrega carta ordinaria 2012-2017 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



Fuente: Elaboración propia

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 indicador.

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, de **299.356** paquetes registrados en el sistema Mercurio de Correos que representan **el 75% del universo de la totalidad de envíos**.

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.

Correos indica que el procedimiento de trabajo aplicado ha buscado garantizar la independencia e imparcialidad indicado tanto en la norma UNE-EN 13850, como en, el informe técnico TR 15472 relativo a la medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.

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+5	D+5	D+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+4	D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2	D+3	D+3	D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1	D+2	D+2	D+2	D+3	D+4	D+5
				D	D+1	D+1	D+1	D+2	D+3	D+4
					D	D+0	D+0	D+1	D+2	D+3
						D	D+0	D+1	D+2	D+3

D=Día de depósito

Fuente: Norma UNE-EN 13850:2013

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 2017. El sistema de medición del plazo de entrega desarrollado por Correos (sistema Mercurio) es un proceso equivalente al descrito en la norma UNE-EN 13850:2013 aplicable para la carta ordinaria, si bien la principal diferencia entre ambos procesos de cálculo es la fuente de información.

Mientras que en el caso de la carta ordinaria se analiza una muestra del universo estadístico, en este caso la información corresponde al estudio realizado sobre un porcentaje sobre el total de envíos reales de paquetes azules realizados en 2017. Esto es posible dado que toda la información relativa a dichos envíos se almacena en la base de datos de Mercurio.

IV.3.1. Revisión inicial de aspectos metodológicos.

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 envíos, AXON estableció una muestra con un total de 60 envíos realizados por sus colaboradores (20 envíos de paquetes azules, 20 envíos de carta certificada y 20 envíos de carta certificada con valor declarado), que permitieran asegurar la fiabilidad del sistema de recogida de información implementado por Correos dentro de sus sistemas de seguimiento de paquetes, estableciendo diferentes zonas de origen y destino, con diferentes densidades de población.

Los resultados de esta comparación muestran que los datos registrados en el sistema utilizado por Correos son precisos.

Sin embargo, en algunos casos, se ha identificado que la hora de entrega registrada en el sistema Mercurio varía entre 3 y 4 horas de diferencia con relación a la hora real de entrega. Al respecto, Correos ha indicado que esto ocurre cuando la persona que realiza la entrega registra como hora de entrega el momento en el que ha regresado a la oficina y no la hora real de la entrega. AXON considera que este aspecto representaría en cualquier caso una medición más conservadora.

Con relación a otros aspectos, no se ha detectado ninguna inconsistencia de relevancia entre la información almacenada en los registros de Mercurio y la recogida por los colaboradores de AXON.

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

El cálculo aplicado por Correos para los indicadores D+3 y D+5 es equivalente al realizado por TNS para el cálculo de estos indicadores en el caso de la carta ordinaria.

Con el objetivo de verificar que Correos aplica correctamente la regla de cálculo sobre los datos extraídos de Mercurio, AXON solicitó a Correos el informe de calidad *end-to-end* final y la información fuente necesaria para el cálculo de los indicadores en cuatro flujos entre dos ciudades de muestra con diversos números de envíos de prueba.

AXON realizó la verificación del cálculo realizado por Correos replicando el cálculo a partir de la información fuente en dichos envíos. La comparativa mostró que, si bien los cálculos realizados por Correos y el auditor coinciden en su mayoría, sin embargo, se observó una diferencia en el caso del flujo del paquete azul para Tenerife – Madrid en el mes de noviembre. En particular, se observó que el periodo medio de entrega estimado por AXON fue de 3,66 días mientras que en los cálculos de Correos el periodo medio de entrega era de 3,53 días, sin que el operador pudiera aportar al auditor una explicación a la diferencia del resultado de cálculo descubierta.

Asimismo, la DTSP en su requerimiento de información solicitó explicación a Correos sobre esta incidencia detectada en la auditoría, contestando el operador que fue un fallo puntual, que no se ha vuelto a producir y sin que se hayan podido determinar las causas que lo motivaron.

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 13850:2013, y que los cálculos han sido implementados correctamente por el operador.

Respecto a la revisión del sistema de cálculo ante la divergencia advertida, el auditor señala que si bien entiende que dicho parámetro no tendría impacto en los indicadores que se emplean para evaluar la calidad del plazo de entrega en relación con el servicio universal, considera que Correos debería corregir las incidencias en el sistema que puedan estar causando la divergencia observada.

IV.4. Resultados obtenidos

La DTSP solicitó al operador designado los resultados de las mediciones de los plazos de entrega de todos aquellos paquetes nacionales (paquete azul) de hasta 20 kg recibiendo los siguientes resultados globales para 2017 en D+3 y D+5.

Tabla 8: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete postal nacional año 2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	59,83%	81,41%
Desviación	-20,17%	-9,97%

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

Correos aporta también los resultados para los envíos de paquete azul de hasta 10 kg de peso, atendiendo al tenor literal del artículo 45 del Reglamento Postal que como se ha señalado, desarrollaba reglamentariamente la hoy derogada Ley 24/1998 de 13 de julio que incluía en el ámbito del SPU los paquetes de hasta 10 kg. El ámbito del SPU fue modificado por la vigente Ley 43/2010 que amplió el mismo a paquetes de hasta 20 kg de peso.

Para aportar los resultados para paquetes de hasta 10 kg de peso los resultados Correos ha analizado un total de 224.907 envíos registrados en el sistema, que corresponden, según el Sistema de Información Estadística de Correos (SIE), con el 56% de la totalidad de envíos nacidos en cualquier punto de la geografía nacional y cualquier tramo de peso.

Tabla 9: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete postal nacional de hasta 10 kg de peso año 2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	74,38%%	91.62%
Desviación	-5,62%	-3,38%

Fuente: Correos

Se observa que para el paquete postal nacional de hasta 10 kg de peso también incumple el operador el objetivo señalado por la norma, aunque las desviaciones respecto a los objetivos D+3 y D+5 son muy inferiores a las obtenidas para paquetes de hasta 20 kg (-5,62% y -3,38% en paquete de hasta 10 kg frente a las desviaciones de -20,17% y -9,97 en paquetes de hasta 20 kg).

Por otro lado, Correos indica que en el paquete postal nacional (paquete azul) los resultados se encuentran fuertemente sesgados por el ámbito geográfico, pudiendo encontrarse la razón de dicho sesgo en el peso relativo que tiene el flujo de envíos entre la Península y Canarias para este tipo de producto respecto a otros productos de paquetería similares. En el caso del paquete azul, dicho peso relativo, es mucho mayor que para los otros tipos de paquetería ofertados por Correos, como el producto "Paq Estándar" (elegido preferentemente por los clientes en el ámbito peninsular), con compromisos de entrega más cortos pero con tarifas diferenciadas según el ámbito, que los hacen menos asequibles para los flujos entre la Península y Canarias, si las comparamos con la del paquete azul incluido en el SPU, que tiene asignado un precio único independiente del ámbito.

Así el operador muestra que para los 128.072 envíos de paquetes de hasta 10 kg nacidos y dirigidos a puntos de la Península (*) y Baleares los resultados en 2017 fueron los siguientes:

Tabla 10: Calidad en plazo Península y Baleares paquete azul de hasta 10 kg de peso año 2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	92,33%	98,16%
Desviación	+12,33%	+3,16%

Fuente: Correos

Para los 65.870 envíos de paquetes de hasta 10 kg nacidos en puntos de la Península y Baleares y dirigidos a Canarias, los resultados en 2017 fueron:

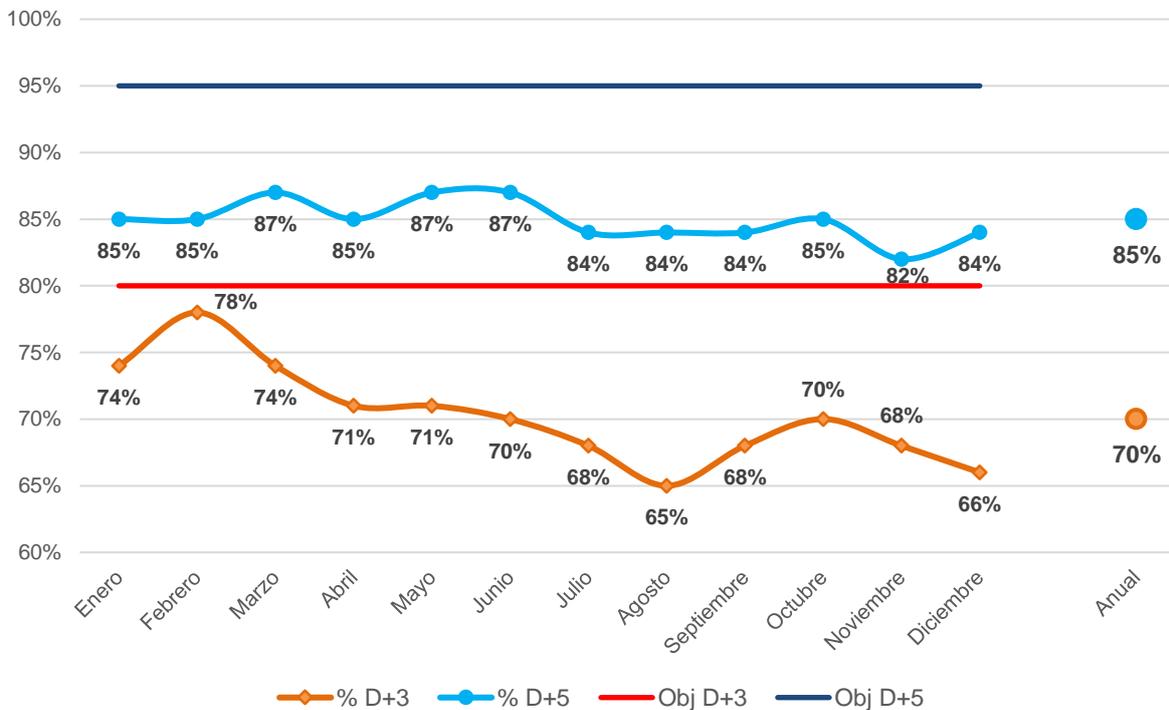
Tabla 11: Calidad en plazo Península-Canarias paquete azul de hasta 10 kg de peso año 2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	36,46%	77,12%
Desviación	-43,54%	-18,88%

Fuente: Correos

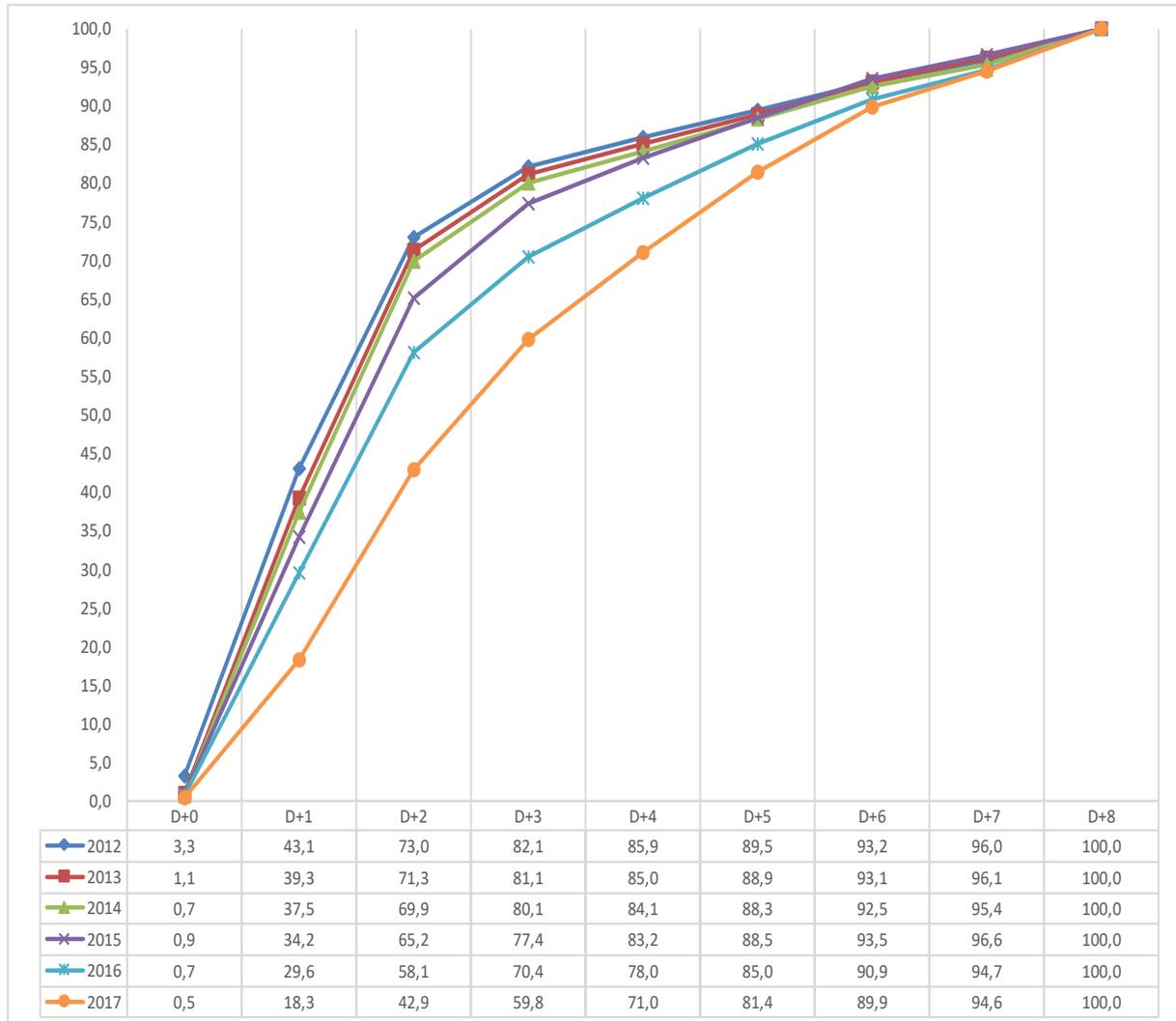
Volviendo a los paquetes de hasta 20 kg incluidos actualmente en el ámbito del SPU, la evolución mensual de los plazos de expedición se muestra en el siguiente gráfico en el que se puede observar que para el objetivo D+3 los meses de agosto y diciembre presentan los peores resultados.

Gráfico 7 : Evolución mensual resultados D+3 y D+5 paquete azul 2017



Fuente: Correos

Gráfico 8: Gráfico resultados globales paquete postal nacional de hasta 20 kg (2012-2017) desglosados por plazos medios de expedición D+0 a D+8



Fuente: Elaboración propia

V. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2017.

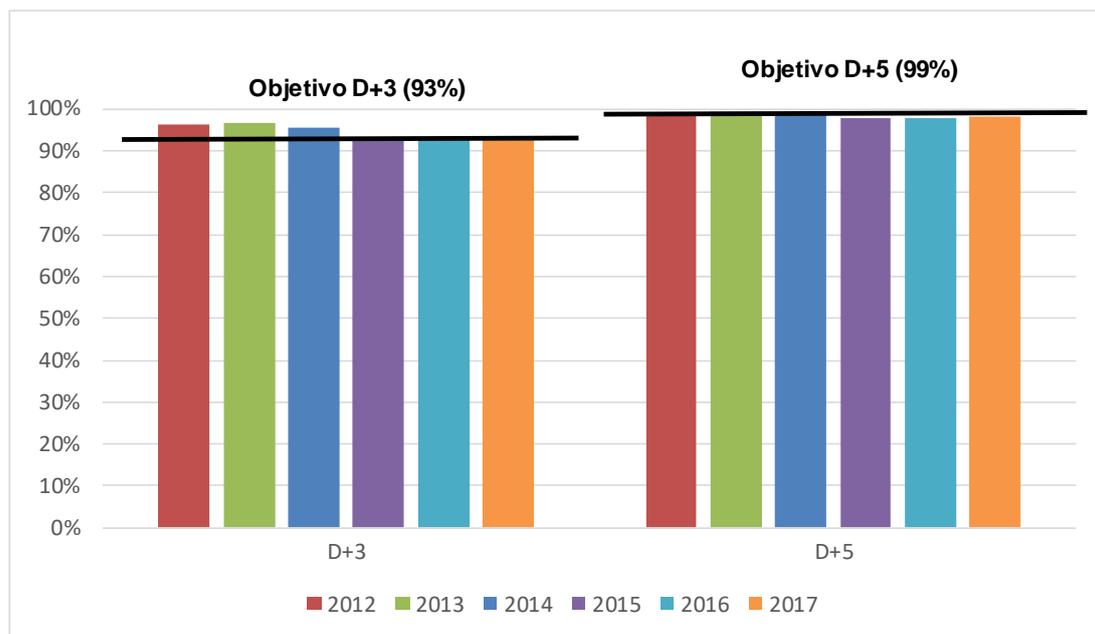
Del análisis de los resultados obtenidos por Correos antes expuestos, se concluye que en el caso de la carta ordinaria en 2017 se ha producido una leve desviación en el cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5 (-0,20 para D+3 y -0,92 para D+5) que representa una ligera mejoría respecto a los resultados de 2016 como se puede observar en la evolución anual que a continuación se muestra.

Tabla 11: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria años 2012-2017

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%
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%
Resultado 2017	92,80%	98,08%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Evolución resultados plazo medio de expedición carta ordinaria 2012 a 2017



Fuente: Elaboración propia

Los resultados para los plazos de expedición del paquete postal nacional (paquete azul) de 2017 reflejan la reiteración en el incumplimiento de los objetivos por parte de Correos, incumplimiento que en el caso del plazo D+3 se ha incrementado notablemente respecto a 2016. Así para el objetivo fijado del 80% para D+3, en 2017 el resultado obtenido ha sido de un 59,83%, lo que supone una desviación negativa respecto del objetivo del 20,17%. Para el plazo medio de expedición D+5 la desviación ha sido de -13,59% al ser el resultado obtenido del 81,41% frente al 95% fijado como objetivo.

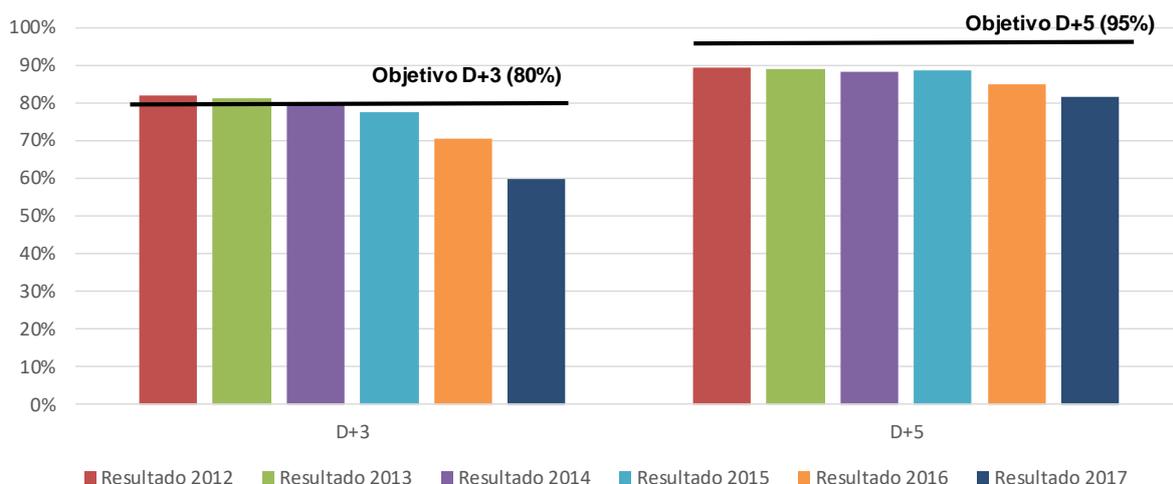
Este es por tanto el cuarto año consecutivo en que Correos incumple los dos objetivos establecidos para los plazos de expedición del paquete postal nacional incluido en el ámbito del SPU, como se extrae de la evolución anual que a continuación se muestra.

Tabla 12: Resumen de resultados globales plazo medio de expedición paquete postal nacional de hasta 20 kg años 2012-2017

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%
Resultado 2017	59,83%	81,41%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Evolución resultados tiempo medio de expedición paquete postal nacional 2012 a 2017



Fuente: Elaboración propia

El artículo 25 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre establece que el Plan de Prestación fijará las consecuencias económicas del incumplimiento de los plazos de entrega en la prestación del SPU y que sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento

en los objetivos fijados podrá ser sancionado de conformidad con lo previsto en el Título VII de la presente ley.

Ante la ausencia de Plan de Prestación del SPU, el Reglamento Postal, en su artículo 47 apartados cuarto y quinto, señala las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros:

«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

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.1. Indicadores establecidos

El artículo 45.4 del Reglamento Postal señala que en los servicios transfronterizos intracomunitarios los plazos serán fijados por la normativa comunitaria, y el Anexo II de la Directiva Postal indica que:

«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 extremo¹⁰, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito¹¹ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

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.»

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

VI.2. Medición realizada

Los datos de que se disponen son los proporcionados por la International Post Corporation (IPC)¹² 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 13850 de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase¹³, 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 RFID¹⁴ que permite su seguimiento en tiempo real.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ 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.

¹⁴ RFID (Radio Frequency Identification Device).

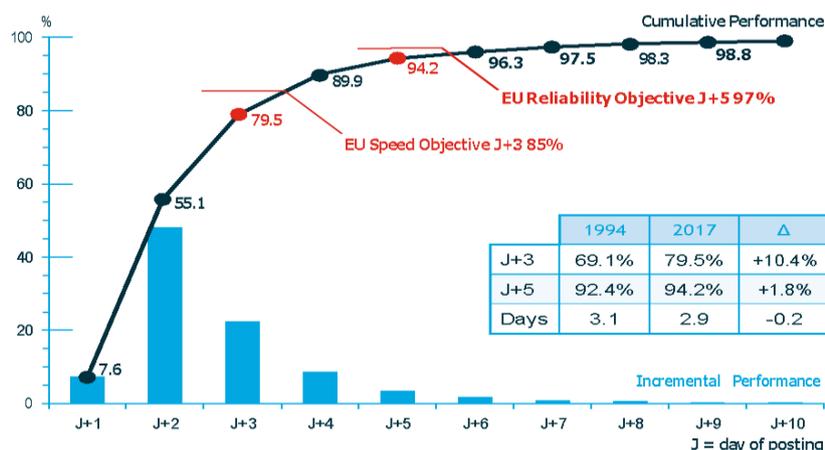
Para obtener los resultados que a continuación se muestran, en 2017 se generaron 67.000 cartas test, se midieron 797 flujos entre los 32 países que participaron en el estudio y se contó con 1.200 panelistas que enviaron y/o recibieron cartas test.

VI.3. Resultados obtenidos

De acuerdo con el Informe de IPC *“International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2017 results”* de marzo de 2018, los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario intracomunitario durante el ejercicio 2017 fueron los siguientes: el 79,5 % de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad en el sistema IPC UNEX) y el 94,2% dentro de los cinco días (indicador de fiabilidad) estando la media del tiempo empleado en el reparto en los 2,9 días.

En el siguiente gráfico se recogen los resultados de 2017 de D+1 a D+10 en Europa donde D es el día de depósito.

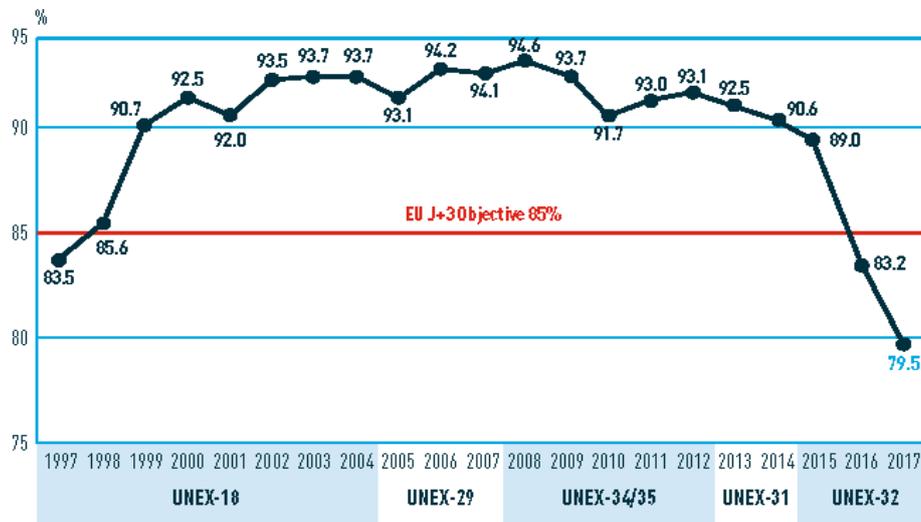
Gráfico 11: Resultados en D+1 a D+10 correo prioritario intracomunitario



Fuente: *“International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2017 results”* IPC Abril 2018
 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 2017, 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 2013 comenzó una tendencia descendente que continúa en 2017 pasando los resultados para D+3 del 83,2% de 2016 al 79,5% de 2017 (bajada del 3,7%).

Como ya señaló IPC en informes precedentes, esta tendencia negativa se debe básicamente a que los operadores postales han tenido que reducir sus costes operativos por la bajada en los volúmenes de cartas internacionales, mientras que al mismo tiempo los productos derivados del comercio electrónico, como son los paquetes sin trazabilidad están en un constante y significativo incremento, lo que genera importantes retos para las infraestructuras preexistentes.

Gráfico 12: Resultados objetivo D+3 correo prioritario intracomunitario (1997 a 2017)


Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2017 results" IPC Abril 2018

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 correspondientes a 2017.

Tabla 13: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2017

	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
AT	Austria	53,6	89,3	3,4
BE	Bélgica	70,2	98,2	3,0
BG	Bulgaria	30,0	64,0	5,1
HR	Croacia	sin datos	sin datos	sin datos
CY	Chipre	37,0	70,4	5,4
CZ	República Checa	57,1	74,3	4,0
DK	Dinamarca	48,5	87,9	3,8
EE	Estonia	40,0	68,0	5,1
FI	Finlandia	54,5	90,9	3,5
FR	Francia	80,5	91,8	2,8
DE	Alemania	sin datos	sin datos	sin datos
GR	Grecia	36,7	66,7	5,1
HU	Hungría	51,4	82,9	3,7
IS	Islandia	33,3	90,0	4,3
IE	Irlanda	53,3	100,0	3,2
IT	Italia	53,9	79,8	4,1
LV	Latvia	54,5	84,8	4,0
LT	Lituania	28,1	65,6	4,8
LU	Luxemburgo	69,7	90,9	3,4
MT	Malta	sin datos	sin datos	sin datos
NL	Países Bajos	57,5	90,4	3,5
NO	Noruega	59,0	79,5	3,8
PL	Polonia	44,8	69,0	4,3
PT	Portugal	84,2	96,8	2,5
RO	Rumanía	41,5	75,6	4,7
RS	Serbia	sin datos	sin datos	sin datos
SK	Eslovaquia	47,8	89,1	3,8
SI	Eslovenia	62,5	89,6	3,4
SE	Suecia	54,8	90,3	3,7
CH	Suiza	86,2	93,1	2,9
GB	Gran Bretaña	73,5	94,4	3,1

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2017 results" IPC Abril 2018

VII. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

VII.1. Indicadores establecidos

El artículo 46 del Reglamento Postal señala que *«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 de calidad en relación con este indicador, circunstancia que debería desarrollarse en el Plan de Prestación, así como las consecuencias de su incumplimiento.

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 multiservicio de Correos¹⁵, correspondiente al ejercicio 2017.

IPD tomó como universo estadístico de su estudio el conjunto de las oficinas multiservicio de atención al público de Correos (2.396 oficinas¹⁶ según los datos facilitados por el operador el 13 de septiembre de 2017) y realizó un muestreo empleando un diseño estadístico estratificado por tamaño o tipología de las oficinas de Correos, que éste clasifica en Centro comercial, Estafeta oficial, Oficina en entorno empresarial, Oficina principal, Oficina Técnica, Sucursal urbana y Tienda, siguiendo un criterio de proporcionalidad aproximada entre cada uno de los estratos e incorporando la distribución geográfica.

En la muestra, en aras a la eficiencia del muestreo, no se incluyeron los estratos pequeños. El número total de oficinas visitadas por los agentes de campo de IPD fue de **475 oficinas** abiertas al público de Correos, distribuidas por todo el territorio nacional y el número total de visitas realizadas para llevar a cabo el estudio fue de **1.029**.

A continuación, se detalla la distribución de la muestra por estratos empleada.

¹⁵ 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).

¹⁶ En el presente estudio sólo se analiza el tiempo de atención en oficinas multiservicio, no se incluyen por tanto los otros puntos de atención de Correos que son los servicios rurales (unos 6.392 en 2017).

Tabla 14: Distribución de la muestra de oficinas por estratos

TIPO DE OFICINA	Datos estimados para la población muestreada		Nº de Oficinas	Muestra utilizada		% sobre el total en Nº de visitas
	% Sobre el total en nº de oficinas	% Estimado para el nº de visitas		Nº total de visitas	% de oficinas muestrales	% de visitas muestrales
CENTRO COMERCIAL	4,05%	5,10%	55	110	10,69%	11,58%
OFICINA PRINCIPAL	2,59%	9,30%	44	132	12,83%	9,26%
OFICINA TÉCNICA	63,31%	46,20%	156	312	30,32%	32,84%
SUCURSAL URBANA	14,36%	26,00%	185	370	35,96%	38,95%
TIENDAS	4,30%	11,30%	35	105	10,20%	7,37%
OTRAS	11,39%	2,10%	0	0	0,00%	0,00%
Total General	100,00%	100,00%	475	1029	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 2017”.

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

Tabla15: 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	27	10	84
ARAGÓN	2	1	9	3		15
ASTURIAS	3	1	1	7	1	13
BALEARES	1	1	8	5		15
CANARIAS	2	3	6	9	2	22
CANTABRIA	1	1	2	1	1	6
CASTILLA-LA MANCHA	2	4	16	3	1	26
CASTILLA Y LEÓN	3	5	11	6	3	28
CATALUÑA	6	5	16	38	4	69
CEUTA y MELILLA		2				2
COMUNIDAD VALENCIANA	6	3	16	20	4	49
EXTREMADURA	1	2	8	4		15
GALICIA	1	2	8	17	2	30
MADRID	15	4	2	29	4	54
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 2017”.

El método de obtención de la información se basa en el sistema de “*mystery shopping*” o simulación del servicio y en la observación. Los agentes de IPD, dependiendo de la tipología de la oficina, realizaron de dos a tres visitas en diferentes días abarcando distintos tramos horarios.

En las visitas realizaron un depósito en ventanilla, solicitaron información o realizaron una observación de la atención dada a otros usuarios.

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 medio de atención es el resultado de la suma del tiempo de espera del usuario más el tiempo empleado en realizar la gestión.

En la tabla siguiente se detallan los resultados obtenidos en 2017 por tipo de oficina¹⁷.

Tabla 16: Resultados del promedio de tiempo medio de atención al público 2017 por estratos funcionales

TIPO DE OFICINA	Tiempo en minutos		
	Espera	Gestión	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (espera+gestión)
CENTRO COMERCIAL	4,7	2,0	6,7
OFICINA PRINCIPAL	7,7	2,2	9,9
OFICINA TÉCNICA	3,6	2,0	5,6
SUCURSAL URBANA	5,8	2,1	7,9
TIENDA	5,5	1,8	7,3
Total General	5,2	2,1	7,3
Total Ponderado	4,8	2,0	6,8

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2017 fue de **7,3 minutos, el mismo que en 2016**.

Como se puede observar en la tabla, el tiempo medio de espera del usuario estuvo ligeramente por encima de los 5 minutos, siendo sustancialmente menor en las oficinas técnicas (3,6) y algo menor en los centros comerciales (4,7 minutos de media). Por el contrario, el tiempo de espera fue mayor en las oficinas principales de las capitales de provincia (7,7 minutos) en las sucursales urbanas (5,8) y en las tiendas (5,5 minutos).

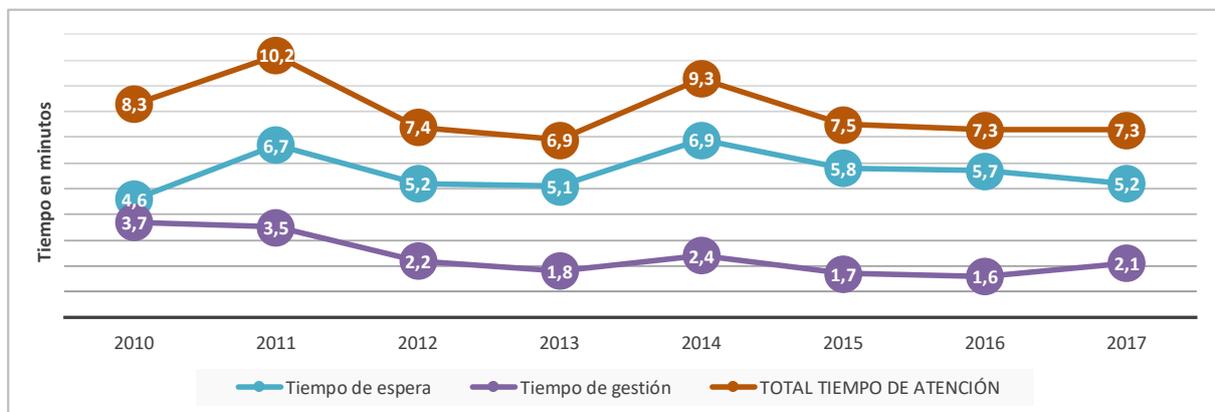
El tiempo de gestión media de 2 minutos, es bastante constante en los diversos tipos de oficinas (varía entre 2,2 y 1,8 minutos).

¹⁷ Los resultados indicados se han obtenido con un error estadístico total del $\pm 1,23\%$ para un nivel de significación estadística del 95% en lo referente al tiempo total de atención, este error ha sido del $\pm 1,13\%$ en lo referente al tiempo de espera y del $\pm 0,29\%$ en lo referente al tiempo de gestión.

Los resultados ponderados, es decir, elevados por el peso real que tiene cada uno de los estratos en el conjunto del colectivo de clientes de las oficinas, ofrecen algunas variaciones, aunque no especialmente significativas, sobre la media obtenida sin ponderar: este hecho es producto del diseño estadístico bastante equilibrado con el que se trabajó; en todo caso esta variable ponderada es menor a la directamente extraída de la explotación de la muestra. En concreto la ratio media de 7,3 minutos se reduce a 6,8 en el total ponderado.

A continuación, se muestra la evolución de los tiempos medios de atención, espera y gestión en las oficinas de Correos desde el año 2010 a 2017.

Gráfico 13: Evolución del tiempo de medio de atención en las Oficinas Postales de Correos 2010-2017



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, los resultados para el tiempo medio de atención de 2010 a 2017 se mueven en una horquilla que va de los 7 a los 11 minutos, si bien los tres últimos años se ha mantenido bastante constante en torno a los 7 minutos y medio.

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.*».¹⁸

¹⁸ 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.”

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.

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 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.

«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 relación con el artículo 10 de la Ley Postal, el artículo 20 del Real 1829/1999, de 3 de diciembre, regula los procedimientos de resolución de conflictos:

«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 Comunicaciones¹⁹ 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 determinadas funciones relativas al sector postal, entre las que se encuentra, el conocimiento 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

¹⁹ En la actualidad Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Fomento.

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*».

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 a 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 16 de abril de 2018, 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 producto donde sólo incluye las referidas a productos con trazabilidad (no incluye por tanto las que afectan a la carta ordinaria).

A pesar de que en su informe de julio de 2017 esta Comisión señaló que sería aconsejable que el operador designado adoptara aquellas modificaciones en sus sistemas de registro de reclamaciones que permitieran identificar con mayor exactitud las que afecten al servicio postal universal Correos, de nuevo no ofrece esa distinción, por lo que la CNMC, como hiciera en ejercicios anteriores, considera a efectos del cálculo de este indicador de calidad el total de reclamaciones que Correos informa (sumatorio de reclamaciones de servicio y reclamaciones de producto).

De nuevo se recuerda al operador designado la conveniencia de adoptar medidas para poder distinguir las reclamaciones que atañen al SPU y que sería recomendable asimismo que se ciñera a las previsiones contenidas en la norma la norma UNE-EN 14012:2009 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:

Tabla 17: Reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2017

Servicio	Motivo	Nº de Reclamaciones	Tiempo medio de resolución
Reparto	Extravío	5.663	12,4 días
	Retraso	7.843	
	Deterioro	2.437	
	Cambio de dirección	481	
	Entrega errónea	5.134	
	Acc. Información	24	
	Comportamiento / Formación	405	
	Otros motivos	16.203	
	Total reparto	38.190	
Oficinas	Recogida o entrega	1.994	12,4 días
	Acc. Información	534	
	Comportamiento / Formación	909	
	Acc. servicios postales	1.318	
	Otros motivos	2.478	
	Total oficina	7.233	
Otros departamentos	Gestión de reclamaciones	1.134	12,4 días
	Total otros departamentos	1.134	
Total reclamaciones de servicio		46.557	12,4 días

Fuente: Correos

Tabla 18: Reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2017

NACIONAL													
Producto	Extravío		Deterioro		Retraso		Otros motivos		Reclamac. sin indemnizar	Total reclamaciones admitidas	Tiempo medio resolución	Tiempo medio pago	
	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Retraso	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Nº rec. Indem.					Valor Indem.
Cartas certificadas	5.867	204.745 €	379	13.056 €	189	8	130 €	46	4.387 €	27.959	34.251	13,5 días	3 días lab.
Paquete azul	293	10.809 €	61	3.571 €	460	3	68 €	8	402 €	1.758	2.120		
Total prod. Nacional	6.160	215.554 €	440	16.627 €	649	11	198 €	54	4.789 €	29.717	36.371		
INTERNACIONAL													
Producto	Extravío		Deterioro		Retraso		Otros motivos		Reclamac. sin indemnizar	Total reclamaciones admitidas	Tiempo medio resolución	Tiempo medio pago	
	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Retraso	Nº rec. Indem.	Valor Indem.	Nº rec. Indem.					Valor Indem.
Carta certificada internacional	14.520	719.803 €	102	6.788 €	4.221	8	357 €	199	8.539 €	59.713	74.534	25,7 días	3 días lab.
Paquete internacional económico	1.274	184.502 €	94	15.824 €	757	3	292 €	51	6.700 €	8.451	9.870		
Total prod. Internac.	15.794	904.305 €	196	22.612 €	4.978	11	649 €	250	15.239 €	68.164	84.404		
RECLA. PRODUCTO	21.954	1.119.859 €	636	39.239 €	5.627	22	847 €	304	20.028 €	97.881	120.775	19,6 días	3 días lab.

Fuente: Correos

Conforme a los datos aportados, Correos recibió en 2017 un total de **167.332 reclamaciones** (resultado de la suma de 46.557 reclamaciones de servicio y 120.775 reclamaciones de producto según la clasificación de Correos). Esto representa una subida del 4% en el número de reclamaciones respecto al año 2016 en que el número de reclamaciones fue de 160.887.

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.

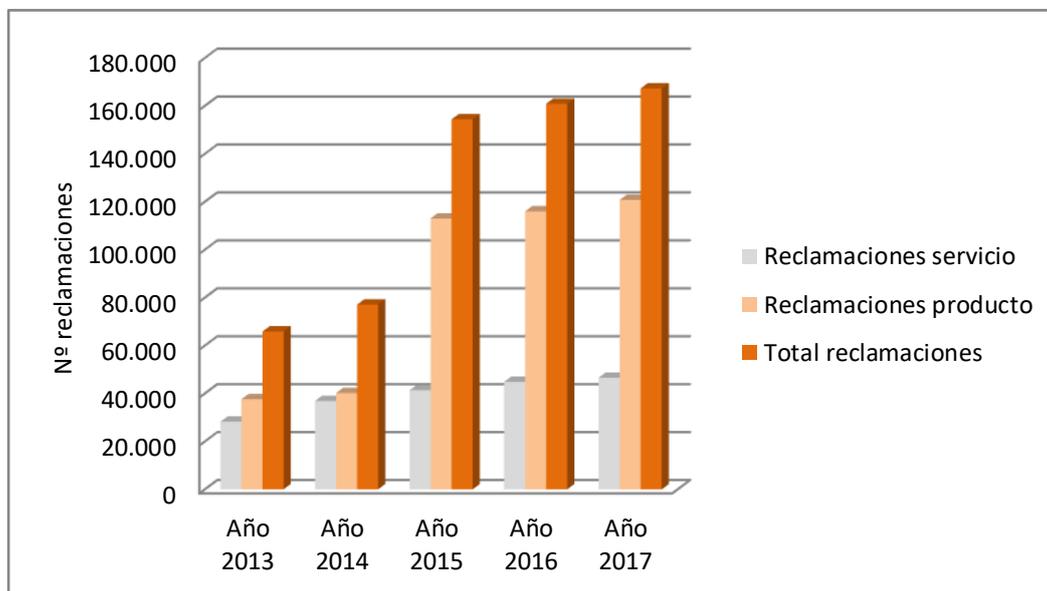
A continuación, se muestran los datos comparativos de 2013 a 2017.

Tabla 19: Número de reclamaciones recibidas por Correos (2013-2017)²⁰

RECLAMACIONES	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Reclamaciones servicio	28.280	36.897	41.388	44.873	46.557
Reclamaciones producto	37.633	40.206	113.010	116.014	120.775
Total reclamaciones	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Evolución 2013-2017 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

²⁰ En los años 2015 y 2016 en las reclamaciones de producto se incluyen los datos relativos a las cartas certificadas internacionales aportados por Correos.

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 2017.

A este respecto se ha de señalar que, como se detectó en el ejercicio anterior, Correos muestra en su web como teléfono de atención al cliente un número 902, número no gratuito. Si bien el operador ha señalado a esta Comisión que en las condiciones Generales del Servicio que se entregan al cliente al contratar el servicio es donde figura el teléfono gratuito, sería aconsejable no obstante, que Correos diera visibilidad al citado número gratuito en su web.

Tabla 20: Canales de admisión reclamaciones recibidas por Correos en 2017

CANAL ADMISIÓN RECLAMACIÓN	% Reclamaciones de producto	% Reclamaciones de servicio	% TOTAL
Carta Escrita	0,07%	0,35%	0,42%
Correo electrónico	1,58%	0,12%	1,70%
Reclamaciones Masivas	15,19%	0,02%	15,21%
Teléfono	5,82%	5,06%	10,88%
Oficina	26,55%	9,79%	36,34%
Web	23,62%	11,83%	35,45%
Total General	72,83%	27,17%	100,00%

Fuente: Correos

Conforme a los datos aportados por el operador, el tiempo medio de resolución de las reclamaciones en 2017 fue el mismo que en el ejercicio 2016, de 11,3 días para las reclamaciones de servicio y de 23,7 días para las reclamaciones de producto.

En 2017 Correos abonó en 1.179.973 € en concepto de indemnizaciones derivadas de las reclamaciones (un 12,5% más que en 2016 en que abonó 1.048.709 €), siendo el tiempo medio de pago 3 días laborables el mismo que el del año 2016.

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 realizadas²¹.

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

²¹ 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.

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 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

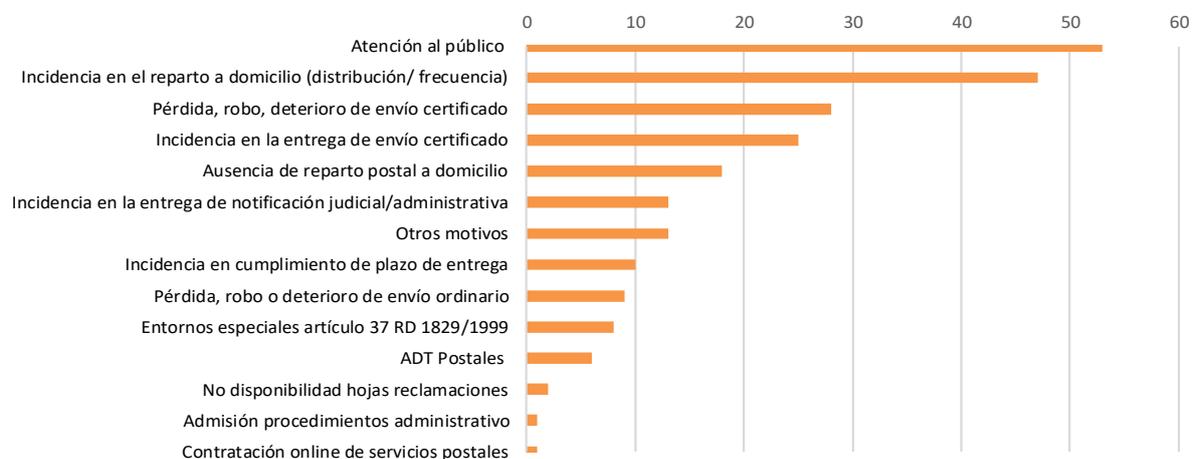
De acuerdo con los Informes sobre reclamaciones 2017 elaborados por la Subdirección General del Régimen Postal y trasladados a esta Comisión, el Ministerio de Fomento recibió 387 reclamaciones de las que admitió y resolvió 293, si bien entre esas 293 se contabilizan reclamaciones que no afectan estrictamente al SPU.

Las reclamaciones relativas al SPU recibidas por el Ministerio de Fomento ascendieron en 2017 a un total de **234**, afectando el 99% de las mismas a Correos y sólo un 1% al resto de operadores.

Igual que sucediera en 2016 el 80% se refieren al servicio postal de correo nacional y el 20% al correo internacional; esto es, correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los principales motivos de las reclamaciones del ámbito nacional fueron las relativas a la atención al público (un 22,65% de las reclamaciones) fundamentalmente por deficiente información por parte de los empleados de las oficinas de Correos, seguidas por las referidas a las condiciones del reparto postal a domicilio (20%), muchas de las cuales traen causa en el incumplimiento de la obligación de frecuencia en la entrega de los envíos postales.

Gráfico 15: Motivos reclamaciones relativas al SPU (ámbito nacional) recibidas en 2017 por el Ministerio de Fomento



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2017 Subdirección Gral. Régimen Postal M. de Fomento

En las reclamaciones internacionales que en 2017 ascendieron a 78 las principales causas fueron las relativas la calidad del servicio (46%) seguido de la pérdida, robo o deterioro de envíos certificados (30%) y por último problemas de gestión de los trámites aduaneros por parte de Correos en envíos procedentes de países de fuera de la Unión Europea (21%).

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

Como se ha indicado anteriormente en 2017 el número de reclamaciones recibidas por Correos fue de 167.332 y el número de reclamaciones recibidas y tramitadas por la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Fomento ascendió a 234.

Conforme a lo dispuesto 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 2017 fue del **0,14%**, muy similar al del año anterior (se aprecia una diferencia del - 0,01%).

Tabla 21: Evolución grado de fiabilidad servicios postales 2013-2017

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Reclamaciones recibidas por el Mº de Fomento	173	200	255	241	234
Reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332
GRADO DE FIABILIDAD	0,26%	0,26%	0,17%	0,15%	0,14%

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 2017.

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.
- 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 **22.131.104 envíos de carta certificada nacional** analizados durante 2017, que conforme a su Sistema de Información Estadística (SIE) representa un 44% de los envíos de esta clase admitidos en 2017 por Correos.

Tabla 22: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada 2017

% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8
3,07%	51,27%	80,16%	91,05%	95,20%	97,06%	98,02%	98,57%	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 las 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 23: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza año 2017

GRADO DE LIMPIEZA	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	1,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,6%
REGULAR	1,8%	9,1%	3,9%	7,0%	0,0%	5,1%
BUENA	78,2%	68,2%	76,9%	81,1%	71,4%	77,5%
EXCELENTE	18,2%	22,7%	18,6%	11,4%	28,6%	16,8%
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 2017".

Tabla 24: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad año 2017

LUMINOSIDAD DE LAS OFICINAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	1,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%
REGULAR	10,9%	6,8%	5,8%	9,2%	0,0%	7,4%
BUENA	69,1%	72,7%	75,6%	78,9%	80,0%	76,2%
EXCELENTE	18,2%	20,5%	18,0%	11,9%	20,0%	16,0%
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 2017".

Tabla 25: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes año 2017

TRATO DADO A LOS CLIENTES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	3,6%	2,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%
REGULAR	7,3%	2,3%	5,1%	3,2%	2,8%	4,2%
BUENA	76,4%	77,2%	76,9%	80,0%	74,3%	77,9%
EXCELENTE	12,7%	18,2%	18,0%	16,3%	22,9%	17,1%
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 2017".

Tabla 26: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos año 2017

DISPONIBILIDAD GENERAL DE IMPRESOS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	83,6%	93,2%	75,0%	82,2%	82,9%	81,1%
NO VISIBLE	16,4%	6,8%	25,0%	17,8%	17,1%	18,9%
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 2017".

Tabla 27: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas año 2017

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE TARIFAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	58,2%	75,0%	68,6%	58,4%	65,7%	63,8%
NO VISIBLE	41,8%	25,0%	31,4%	41,6%	34,3%	36,2%
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 2017".

Tabla 28: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de información²² año 2017

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE INFORMACIÓN	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	58,2%	79,5%	79,5%	63,2%	68,6%	70,1%
NO VISIBLE	41,8%	20,5%	20,5%	36,2%	31,4%	29,9%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%	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 2017".

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, un 40% aspecto que debería ser corregido por Correos.

Tabla 29: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de quejas año 2017

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE QUEJAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	52,7%	61,4%	62,8%	58,9%	62,9%	60,0%
NO VISIBLE	47,3%	38,6%	37,2%	41,1%	37,1%	40,0%
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 2017".

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 de las oficinas visitadas sólo disponían de información visible sobre este extremo el 37,5% de las oficinas visitadas, aspecto también a mejorar por el operador designado.

²² Información: se observa que existen carteles o anuncios que permiten dirigirse al lugar adecuado u obtener información sin necesidad de preguntar.

Tabla 30: Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes año 2017

VISIBILIDAD EN LAS OFICINAS DEL HORARIO PARA RECOGIDA DE PAQUETES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	36,4%	38,6%	45,5%	30,8%	37,1%	37,5%
NO VISIBLE	63,6%	61,4%	54,5%	69,2%	62,9%	62,5%
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 2017".

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 2017 existían en España 25.157 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 523 buzones (305 dispuestos en la calle y 218 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 31: Distribución de las oficinas postales visitadas según la disponibilidad de buzones²³

TIPO DE BUZÓN DISPONIBLE EN LA OFICINA	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
	V.A.	%	SI		NO	
			V.A.	%	V.A.	%
EXTERIOR	190	40,0%	136	71,6%	54	28,4%
INTERIOR	28	5,9%	16	57,1%	12	42,9%
TOTAL CON BUZÓN	218	45,9%				
NO DISPONE DE BUZÓN	257	54,1%	-	-	-	-
TOTAL	475	100,0%	152	69,7%	66	30,3%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

Como se observa, en 218 de las 475 oficinas visitadas (un 45,9%) se dispone de buzón y en 136 de estas (el 71,6% de las que disponen de buzón) el buzón muestra información sobre el horario de recogida.

En relación a los buzones de las oficinas visitadas que tenían información, y como se observa en la tabla siguiente, la mayor parte señalaba las 14 horas como última hora de recogida (30,9%), las 17 horas (23%) o las 13 horas (17,8%).

²³ V.A= Valor Absoluto

Tabla 32: Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
13:30	6	3,9%
14:00	47	30,9%
14:15	4	2,6%
14:30	3	2,0%
14:45	1	0,7%
14:50	1	0,7%
15:00	5	3,3%
15:30	2	1,3%
15:45	2	1,3%
15:55	1	0,7%
16:00	15	9,9%
16:15	1	0,7%
16:30	2	1,3%
17:00	35	23,0%
TOTAL GENERAL	152	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

- **Resultados buzones de calle**

En lo referente a la información recogida de los 305 buzones de calle observados por IPD, se obtiene que el 67,9% (207 buzones) sí dispone de horario de recogida y el 32,1% restante (98 buzones) no lo tiene o lo tiene de forma no visible.

Tabla 33: Distribución de los buzones de calle según disponibilidad de la última hora de recogida ²⁴

Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
		SI		NO	
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
305	100,0%	207	67,9%	98	32,1%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

En relación a los que sí tienen información sobre la última hora de recogida, como se observa en la siguiente tabla, el mayor porcentaje señala las 17 horas, un 74,4%, como última hora de recogida, seguido de las 13 horas con un 22,2%.

²⁴ V.A.=Valor Absoluto

Tabla 34: Distribución de los buzones de calle según la última hora de recogida de lunes a viernes

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
13:00	46	22,2%
13:30	1	0,5%
14:00	1	0,5%
15:00	4	1,9%
17:00	154	74,4%
TOTAL GENERAL	207	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

Considerando conjuntamente los dos grupos de buzones estudiados (oficina y calle) se ha observado que el 68,6% de los mismos tiene visible hora de recogida y el 31,4% restante no la tienen.

Tabla 35: Distribución de todos los buzones observados agrupados según dispongan o no de información visible sobre la hora de recogida

TIPO DE BUZÓN	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
			SI		NO	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
OFICINAS	218	41,7%	152	71,6%	66	30,3%
CALLE	305	58,3%	207	67,9%	98	32,1%
TOTAL	523	100,0%	359	68,6%	164	31,4%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2017".

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 unido a que el Gobierno sigue sin aprobar un Plan de Prestación²⁵ acorde con la citada norma suponen la inexistencia de un cuadro de indicadores de control y medición de la calidad de las condiciones de prestación del SPU completo y

²⁵ 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.

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 13850:2013, si bien se sigue sobrepasando aunque de forma muy ligera la carga de trabajo de los panelistas empleados para hacer las mediciones del plazo de entrega de la carta ordinaria, lo que debe ser corregido

Tercera. - En el ejercicio 2017, ha continuado empeorando el indicador relativo a los plazos medios de expedición en el paquete postal nacional (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 2017, el 92,80% de cartas ordinarias nacionales se han entregado en tres días o menos y el 98,08% en cinco días o menos, lo que supone un ligero incumplimiento de los objetivos (desviación del -0,20% del objetivo de D+3 fijado en el 93% y una desviación de -0,92% respecto al objetivo D+5 establecido en el 99%). Estos resultados suponen una pequeña mejora respecto a 2016 (+0,14% para D+3 y+ 0,24% para D+5).
- b) En el caso del paquete postal nacional de hasta 20 kg, el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha sido del 59,83%, bajando un 10,58% respecto al ejercicio anterior y desviándose un -20,17% del objetivo señalado por la actual normativa (80%). El porcentaje de envíos entregados en D+5 fue en 2017 del 81,41%, lo que supone una bajada respecto a 2016 del 3,62% y una desviación respecto del objetivo legal del 95% marcado, del -13,59%.

En su informe previo relativo al control y medición de los indicadores de calidad del SPU en 2016 esta Sala ya indicó a Correos que debía adoptar las medidas necesarias para frenar la 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.

A la vista de que en 2017 los plazos de entrega del paquete postal no sólo no han mejorado sino que han empeorado de forma pronunciada, esta Sala requiere a Correos que de forma inmediata ponga en marcha actuaciones conducentes a garantizar el cumplimiento de los objetivos previstos para los plazos medios de expedición del paquete hasta 20kg.

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 facilitados por IPC muestran que el 79,5 % de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad en el sistema IPC UNEX) y el 94,2% dentro de los cinco días (indicador de fiabilidad) estando la media del tiempo empleado en el reparto en los 2,9 días. Estos datos confirman el descenso en la calidad en los plazos de entrega ya iniciado en 2016.
- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2017 de 7,3 minutos, el mismo tiempo que en 2016.
- El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2017 fue del 0,14%, muy similar al del año 2016 (0,15%). Las reclamaciones recibidas por Correos han continuado aumentando en 2017, 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. – Al objeto de poder calcular el indicador del grado de fiabilidad de los servicios postales en los términos previstos en el Reglamento Postal, esta Sala recuerda de nuevo al operador designado la conveniencia de adoptar medidas para que pueda distinguir las reclamaciones relativas al SPU, así como que sería recomendable que se ciñera a las previsiones contenidas en la norma la norma UNE-EN 14012:2009 que regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales, empleada por operadores de otros Estados miembros de la UE.

Quinta. - Respecto al resto de aspectos relacionados con la calidad en la prestación del servicio postal universal en 2017 analizados en el presente informe, esta Sala considera que el operador debe mejorar los siguientes puntos:

- 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 2017 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC

UNEXT™ CEN module > 2017 results

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		83.8	65.3	93.6	23.8	82.5	48.3	88.2	81.3	85.3	93.4	50.0	92.2	12.9	72.7	94.4	90.9	84.9	97.1	83.8	86.8	32.4	90.0	89.1	88.7	70.5	91.4	97.0	53.6	100.0	100.0	94.4
	J+5		94.6	93.1	98.1	65.3	100.0	86.2	97.1	96.9	100.0	97.8	75.0	97.4	43.5	100.0	97.2	97.7	98.1	100.0	97.3	100.0	67.6	98.0	97.0	98.6	90.5	98.8	98.7	89.3	100.0	100.0	94.4
	Days		2.7	3.5	2.3	5.7	2.6	3.6	2.3	2.5	2.2	2.2	4.6	2.3	6.0	3.1	2.5	2.5	2.6	2.3	2.6	2.5	4.4	2.5	2.5	2.5	3.0	2.2	2.0	3.4	2.1	2.0	2.3
Belgium (BE)	J+3	76.5		38.1	83.0	25.9	84.0	75.6	74.4	67.4	88.8	94.6	48.3	75.7	55.3	86.0	84.5	75.8	67.2	92.8	52.3	94.9	27.7	60.0	68.1	79.1	52.3	88.5	89.1	70.2	82.2	91.7	92.4
	J+5	98.0		84.1	95.2	70.4	93.3	93.3	95.3	95.7	95.8	98.9	83.3	91.4	84.2	95.3	93.1	90.9	88.5	98.6	84.1	97.4	68.1	80.0	88.9	90.7	81.8	96.2	97.8	98.2	93.3	93.8	98.5
	Days	2.6		4.4	2.9	4.9	2.8	2.9	3.0	3.2	2.6	2.3	4.5	3.1	3.8	2.8	2.8	3.2	3.5	2.1	3.9	2.3	5.1	3.5	3.6	3.4	4.1	2.8	2.4	3.0	3.0	2.6	2.4
Bulgaria (BG)	J+3	53.7	35.1			25.0	35.3	3.3			47.3	39.9	10.7			20.8	13.3					39.4	16.1	32.4						30.0	22.2	29.0	24.2
	J+5	87.8	64.9			66.7	76.5	10.0			74.1	74.3	32.1			62.5	58.7					60.6	58.1	61.8						64.0	74.1	61.3	66.4
	Days	3.6	4.8			5.1	4.7	8.6			4.5	4.7	7.0			5.7	5.9					5.2	6.5	5.6						5.1	5.0	5.2	5.5
Croatia (HR)	J+3	84.9									57.1	75.9			43.9														92.5		44.6	80.4	68.2
	J+5	97.0									85.7	95.2			82.5														98.3		95.9	96.1	92.0
	Days	2.6									3.7	2.9			4.1													2.3		3.7	2.8	3.3	
Cyprus (CY)	J+3	55.9	44.1	14.7			24.3	0.0		8.6	41.3	12.7	40.5			12.5	24.3					23.7	13.9	20.6			18.2			37.0	19.4	11.8	58.4
	J+5	91.2	79.4	50.0			62.2	12.5		68.6	87.0	59.5	71.0			71.9	59.5					71.1	72.2	61.8			78.8			70.4	58.3	52.9	88.5
	Days	4.0	4.3	5.9			5.3	8.2		5.1	4.1	5.7	4.7			5.3	5.0					5.2	4.7	4.9			5.6			5.4	5.1	5.5	3.7
Czech Republic (CZ)	J+3	83.3	68.8	19.4	52.8	8.8		20.6	64.4	64.5	78.3	80.4	31.0	64.1		42.4	70.6	69.6	50.0	32.4	14.7	88.6	10.5	63.6	58.3	39.1	50.0	92.1	37.1	57.1	54.3	83.8	44.3
	J+5	94.4	90.6	51.6	94.4	55.9		61.8	97.8	90.3	97.8	95.1	55.2	94.9		84.8	85.3	93.5	83.3	79.4	61.8	100.0	52.6	92.7	91.7	78.3	88.9	99.1	71.4	74.3	88.6	97.3	86.3
	Days	2.5	3.4	6.3	3.6	5.4		5.2	3.2	3.2	2.8	2.9	5.6	3.2		4.2	3.3	2.8	4.5	4.4	5.9	2.5	5.5	3.3	3.8	4.6	3.9	2.2	4.5	4.0	3.6	2.7	4.2
Denmark (DK)	J+3	89.7	75.0	20.0	61.3	26.9	61.3		71.4	79.2	79.3	81.7	42.3	58.1	76.5	67.9	82.5	87.1	58.1	51.6	38.7	85.3	76.8	53.6	80.6	33.3	35.0	76.5	50.0	48.5	86.0	77.4	83.7
	J+5	100.0	96.9	84.0	87.1	61.5	87.1		96.4	100.0	96.6	97.8	73.1	83.9	96.9	89.3	95.0	96.8	96.8	87.1	80.6	97.1	92.9	82.1	96.8	70.4	70.0	94.1	96.4	87.9	95.7	90.3	100.0
	Days	2.3	2.9	4.8	3.8	5.0	3.5		3.0	2.6	3.0	2.9	4.3	3.7	3.0	3.6	3.0	2.6	3.3	3.9	4.6	2.9	3.1	3.9	2.8	4.8	4.7	3.1	3.7	3.8	2.7	3.2	2.5

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2017 results" IPC Abril 2018

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	100.0	82.9			79.3	16.7		81.3	64.5	82.9	17.9	55.2		69.0	50.0	95.3	87.5			93.8	75.0	60.6	62.5			75.0	84.8	40.0	83.3	96.8	66.2		
	J+5	100.0	97.1			100.0	60.0		94.6	96.8	97.4	42.9	93.1		96.6	84.4	100.0	95.0			96.9	100.0	87.9	95.8			100.0	97.0	68.0	96.3	100.0	93.5		
	Days	2.7	3.0			2.9	4.8		2.7	3.3	2.6	6.8	3.4		3.1	4.3	2.1	2.6			2.4	3.0	3.4	3.4			3.0	3.0	5.1	2.8	2.3	3.5		
Finland (FI)	J+3	88.2	76.5	70.4	70.6	29.7	79.4	28.1	92.7		93.9	89.2	16.7	77.8	69.7	65.7	84.4	100.0	77.4	54.3	57.1	77.1	78.1	70.3	51.4	51.4	86.8	65.7	54.5	90.4	94.6	93.8		
	J+5	97.1	100.0	100.0	94.1	70.3	97.1	84.4	99.5		97.0	95.9	46.7	97.2	97.0	97.1	93.8	100.0	87.1	82.9	88.6	88.6	100.0	97.3	94.3	91.9	97.4	91.4	90.9	99.5	100.0	100.0		
	Days	2.3	2.8	2.9	3.2	4.6	2.5	4.3	2.3		2.2	2.5	5.9	2.7	3.2	3.1	3.1	2.0	3.0	3.7	3.8	3.2	2.8	3.1	3.5	3.7	2.5	3.1	3.5	2.2	2.0	2.2		
France (FR)	J+3	94.0	95.8	34.4	80.5	27.6	88.1	33.3	57.1	74.3		87.1	53.4	73.6	78.9	88.9	90.9	73.2	20.6	97.0	65.7	96.1	37.0	75.0	88.4	72.7	56.0	83.8	75.0	80.5	93.9	93.2	92.7	
	J+5	98.0	97.5	77.0	97.6	86.2	100.0	81.8	94.3	91.4		96.9	81.8	96.2	92.1	97.2	97.9	97.6	52.9	99.2	94.3	98.1	77.8	94.6	98.3	93.7	90.1	100.0	97.7	91.8	100.0	95.9	99.0	
	Days	2.3	2.1	4.9	3.0	4.4	2.4	4.2	3.2	3.1		2.6	4.0	3.0	3.3	2.6	2.4	2.9	6.1	2.1	3.5	2.2	4.9	2.8	2.6	2.9	3.5	2.6	2.9	2.8	2.2	2.5	2.3	
Germany (DE)	J+3	92.2								90.9						66.8									80.9									
	J+5	100.0								98.2						95.7									94.4									
	Days	2.2								2.5						3.4									2.8									
Greece (GR)	J+3	78.8	70.6	13.8	50.0	55.4	65.6	6.1	39.4	29.4	78.4	65.0		51.4		37.8	64.4	58.6		63.2	37.5	56.3	17.1	61.1	38.9	73.7	54.5			36.7	63.2	77.8	80.7	
	J+5	97.0	91.2	65.5	93.8	86.1	93.8	60.6	87.9	76.5	92.8	93.0		85.7		89.2	86.7	89.7		86.8	93.8	79.7	65.7	91.7	66.7	94.7	81.8			66.7	97.4	100.0	96.7	
	Days	3.0	3.3	5.1	3.8	3.9	3.2	5.7	4.0	4.4	2.9	3.3		3.9		4.2	3.7	3.7		3.9	3.8	4.1	5.5	3.6	5.1	3.1	3.7			5.1	3.1	2.5	2.7	
Hungary (HU)	J+3	86.1	73.5	38.7	47.1	38.7	79.4	17.6	53.3	71.4	59.6	85.6	6.5			42.9	45.2	65.1	35.7		50.0	84.4	15.2	74.3	45.5	60.0	54.8	86.8	88.6	51.4	50.0	81.8	82.2	
	J+5	100.0	94.1	87.1	85.3	77.4	97.1	73.5	90.0	91.4	90.4	96.4	51.6			85.7	73.8	88.4	78.6		86.1	90.6	57.6	94.3	87.9	96.4	93.5	97.4	97.1	82.9	97.2	93.9	94.6	
	Days	2.4	3.3	3.9	3.7	4.8	2.6	4.9	3.6	3.1	3.5	2.6	5.9			4.1	4.7	3.6	4.3		4.4	3.0	5.3	3.1	3.9	3.2	3.5	2.4	2.5	3.7	3.3	2.5	2.9	
Iceland (IS)	J+3	73.3	44.7				50.0		70.4	89.7	81.0				53.1	43.3					46.9	89.9	54.3							33.3	96.3	65.8	92.3	
	J+5	100.0	84.2				81.7		96.3	100.0	97.3				87.5	80.0					87.5	100.0	85.7							90.0	100.0	94.7	100.0	
	Days	3.1	3.9				4.1		3.0	2.5	2.8				3.6	4.2						4.4	2.6	4.1					4.3	2.2	3.4	2.2		
Ireland (IE)	J+3	77.8	83.3	33.3	36.4	18.8	72.2	25.8	61.3	70.6	100.0	78.9	34.3	62.5	84.8		80.4	81.8	40.0	81.6	55.6	67.6	62.2	51.4	74.3	41.9		65.7	66.7	53.3	82.4	91.7	94.3	
	J+5	100.0	97.2	69.7	84.8	50.0	97.2	77.4	93.5	97.1	100.0	94.7	77.1	90.6	100.0		96.1	97.0	82.9	92.1	80.6	94.6	97.3	85.7	94.3	77.4		97.1	94.4	100.0	100.0	100.0	98.0	
	Days	2.7	2.8	5.5	4.1	5.8	3.2	4.5	3.4	3.2	1.9	2.7	4.7	3.3	2.9		2.8	3.0	4.3	2.8	4.7	3.2	3.4	4.0	2.8	4.6		3.3	3.1	3.2	2.7	2.2	2.2	
Italy (IT)	J+3	68.9	62.8	14.1	68.2	19.2	54.8	35.8	34.6	64.8	70.9	75.6	46.4	51.3	11.4	65.9			48.6	37.9	58.0	41.5	63.8	34.2	27.8	73.7	38.7	23.3	55.4	75.6	53.9	59.5	76.0	75.4
	J+5	85.8	79.5	82.8	85.4	60.3	79.6	68.7	66.7	83.1	85.3	86.2	72.3	78.2	62.9	81.7			90.0	71.2	79.0	75.6	76.6	73.4	60.8	92.1	72.6	69.9	79.5	87.3	79.8	82.1	89.2	88.4
	Days	3.5	4.1	5.1	3.9	5.9	4.1	5.2	5.5	3.9	3.5	3.3	4.7	4.3	5.6	4.0			3.8	5.3	3.8	4.9	4.2	4.9	6.3	3.3	4.9	5.1	4.1	3.2	4.1	3.7	3.1	3.4
Latvia (LV)	J+3	91.2	88.9			38.2	94.1	44.8	92.6	91.4	79.4	59.0	18.2	62.5		43.3	80.0			88.4		89.2	78.4	71.4	55.9	41.9		97.1	80.6	54.5	87.2	79.5	78.0	
	J+5	97.1	100.0			73.5	100.0	82.8	100.0	94.3	94.1	95.2	57.6	90.6		83.3	94.3			96.5		94.6	100.0	94.3	88.2	64.5		100.0	97.2	84.8	95.7	97.4	95.3	
	Days	2.2	2.4			4.2	2.3	4.0	2.1	2.5	2.6	3.4	5.3	3.4		4.5	3.0			2.4		2.6	2.9	3.1	3.6	5.5		2.2	2.9	4.0	2.6	2.6	3.0	
Lithuania (LT)	J+3	75.0	74.3	41.4		36.4		28.1	97.1	57.1	54.5	51.7		57.9		50.0	62.2	95.3			37.8	97.2	50.6	67.4	51.5	57.6		76.5		28.1	90.3	82.1	87.4	
	J+5	96.9	97.1	55.2		63.6		75.0	100.0	94.3	93.9	94.1		97.4		91.7	83.8	97.7			83.8	97.2	89.6	89.1	93.9	84.8		97.1		65.6	100.0	97.4	85.3	
	Days	3.1	3.2	5.0		5.0		4.5	2.1	3.5	3.8	3.7		3.3		3.7	3.6	2.1				4.6	2.2	3.7	3.2	3.6	3.7		3.2		4.8	2.4	2.6	4.0
Luxembourg (LU)	J+3	92.1	90.1	40.6		29.4	85.7	25.0	80.6	64.5	93.6	93.2	30.0	60.0	64.3	75.8	82.9	67.7	53.6		61.8	100.0	59.5	53.1	74.2	60.6		65.7	75.7	69.7	85.3	97.1	89.2	
	J+5	94.7	96.7	71.9		70.6	94.3	71.9	94.4	87.1	97.9	97.0	83.3	94.3	92.9	90.9	94.3	87.1	82.1		88.2	100.0	89.2	90.6	93.5	84.8		88.6	97.3	90.9	94.1	100.0	97.3	
	Days	2.6	2.4	4.6		5.0	2.9	4.4	2.7	3.7	2.4	2.3	4.7	3.5	3.4	3.3	2.8	3.6	3.8		3.6	2.2	3.6	4.1	3.1	3.8		3.6	3.1	3.4	2.9	2.2	2.4	

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	77.1																								62.9								83.0	
	J+5	94.3																									82.9								95.7
	Days	2.9																									4.0								2.8
Netherlands (NL)	J+3	81.9	88.9	57.1	52.9	11.8	45.7	32.6	71.4	75.0	87.8	78.3	27.2	73.2	41.3	60.0	50.3	71.7	61.7	94.3	45.7		31.6	64.5	77.6	58.9	29.9	56.3	71.1	57.5	78.9	82.2	93.5		
	J+5	94.7	96.1	92.9	88.6	47.1	91.3	67.4	92.9	94.4	93.2	93.5	69.4	93.9	80.4	100.0	74.1	90.6	100.0	97.1	77.1		89.5	90.3	94.1	89.3	79.3	84.4	94.7	90.4	94.7	95.6	100.0		
	Days	2.8	2.4	3.5	4.0	6.4	3.7	4.6	2.8	3.2	2.2	2.8	5.2	2.8	4.4	3.3	4.6	3.0	3.3	2.1	4.5		4.2	3.3	2.9	3.5	4.7	3.8	3.1	3.5	2.7	3.2	2.1		
Norway (NO)	J+3	89.6	89.4	53.3	67.3	28.3	71.1	33.7	75.6	67.3	83.7	70.6	26.7	50.0	91.3	78.6	57.4	79.1	68.0	54.2		88.9		60.4	67.3	58.7		72.3	34.8	59.0	91.7	78.0	95.2		
	J+5	100.0	100.0	93.3	92.7	67.4	86.7	87.2	97.8	91.8	100.0	96.1	68.9	97.9	95.7	92.9	87.2	97.7	90.0	91.7		100.0		87.5	100.0	95.7		95.7	87.0	79.5	98.3	94.0	100.0		
	Days	2.6	2.6	3.7	3.5	4.8	3.5	4.1	3.0	3.3	2.6	3.3	4.9	3.6	2.6	3.0	3.8	2.9	3.6	3.7		2.6		3.6	3.1	3.5		3.1	4.3	3.8	2.4	3.1	2.2		
Poland (PL)	J+3	80.0	79.4	30.3	44.8	35.7	70.2	20.7	60.0	44.4	71.1	61.4	15.6	48.4	11.5	50.0	48.9	66.7	60.3	70.0	22.9	68.8	25.7		30.6	48.5	32.4	73.0	42.9	44.8	65.7	75.8	66.8		
	J+5	97.1	100.0	66.7	82.8	75.0	97.9	48.3	96.7	91.7	93.3	92.6	53.1	90.3	46.2	91.2	93.3	93.3	91.8	90.0	82.9	87.5	60.0		66.1	75.8	70.6	100.0	91.4	69.0	97.1	100.0	93.6		
	Days	2.9	2.9	4.8	4.0	4.5	3.1	6.3	3.3	3.9	3.0	3.5	5.8	3.5	6.6	3.8	3.7	3.6	3.4	3.3	4.5	3.3	5.6		4.5	4.6	4.8	2.9	3.7	4.3	3.3	2.9	3.3		
Portugal (PT)	J+3	94.3	80.0	29.4	63.9	19.4	67.6	33.3	44.1	61.8	83.7	91.5	26.5	66.7		72.7	80.6	78.6	62.1	88.2	43.2	89.1	36.8	34.3		55.9		91.9	66.7	84.2	83.3	89.6	92.7		
	J+5	100.0	97.1	85.3	97.2	64.5	91.9	81.5	79.4	100.0	97.6	97.6	70.6	91.7		90.9	97.2	96.4	89.7	94.1	89.2	97.0	84.2	85.7		85.3		94.6	91.7	96.8	100.0	97.9	98.7		
	Days	2.1	2.7	4.9	3.3	5.0	3.1	4.4	4.4	3.3	2.8	2.4	5.1	3.5		3.5	2.8	2.8	3.9	2.9	4.2	2.7	4.1	4.4		3.8		2.4	3.4	2.5	2.6	2.3	2.2		
Romania (RO)	J+3	30.0	32.6	38.2	12.9		41.9			5.7	20.8	35.6	8.3	21.9		11.1	19.0					27.3	0.0	29.4	18.8			44.4		41.5	23.5	44.1	42.9		
	J+5	82.5	74.4	55.9	54.8		77.4			45.7	69.6	82.0	29.2	62.5		55.6	62.9		59.3			63.6	20.7	70.6	53.1			80.6		75.6	76.5	91.2	79.3		
	Days	4.6	4.7	5.1	6.0		4.3			6.0	5.0	4.5	7.9	5.2		5.7	5.5		5.8			5.0	7.1	4.6	5.5			4.3		4.7	5.0	3.9	4.3		
Serbia (Republic of) (RS)	J+3	74.6									49.1	2.9					16.9						59.6	31.9						71.4		62.6	53.1	57.8	
	J+5	93.0									93.6	6.3					44.1						97.9	80.9						92.9		89.9	87.8	79.8	
	Days	3.0									3.8	9.5					7.2						3.4	4.4						3.0		3.6	3.7	4.1	
Slovak Republic (SK)	J+3	89.4	69.7	51.5	90.0	17.1	93.1	9.1	24.3	29.7	48.5	90.4		54.1		54.5	67.7	41.9	55.6			56.8	54.5	59.0	45.9	51.4		91.9	47.8		84.2	79.4			
	J+5	97.9	90.9	81.8	100.0	80.0	99.0	63.6	73.0	81.1	91.2	98.3		91.9		100.0	93.5	90.3	92.6			94.6	81.8	92.3	97.3	77.1		97.3	89.1		100.0	97.4			
	Days	2.5	3.5	4.1	2.6	4.5	2.2	5.1	4.7	4.3	4.0	2.6		3.6		3.4	3.4	4.0	3.6			3.7	4.2	3.5	3.7	4.4		2.8	3.8		2.8	3.0			
Slovenia (SI)	J+3	93.1	94.6	39.4	96.8		80.6	6.7	74.3	50.9	71.2	91.3	25.8	80.0		67.6	82.7	51.7	46.4	60.0		71.1	62.1	69.4	74.3	54.5	59.4	97.3		62.5	68.6	94.8	81.6		
	J+5	98.3	100.0	78.8	99.2		91.7	80.0	94.3	90.6	93.2	98.6	61.3	97.1		94.1	94.7	89.7	82.1	82.9		92.1	89.7	88.9	91.4	81.8	96.9	100.0		89.6	85.7	100.0	96.9		
	Days	2.1	2.3	4.2	2.0		2.7	4.7	2.9	3.8	3.2	2.5	5.1	2.5		3.5	2.9	3.7	4.1	3.9		3.2	4.0	3.2	3.2	4.3	3.4	1.9		3.4	3.7	2.3	3.0		
Spain (ES)	J+3	77.5	78.6	32.7	22.4	10.0	60.0	15.2	35.9	28.9	69.6	72.5	32.4	53.7	7.1	63.2	67.3	41.9	24.1	53.8	35.7	82.6	9.3	42.9	80.5	60.0	21.1	53.8	61.9		68.3	89.7	86.6		
	J+5	92.5	95.2	65.3	69.4	52.5	85.0	63.6	71.8	76.3	96.3	93.6	89.2	82.9	67.9	92.1	87.3	77.4	58.6	89.7	78.6	94.2	58.1	85.7	96.7	80.0	57.9	82.1	85.7		92.7	100.0	96.8		
	Days	3.1	2.9	4.9	5.1	5.4	4.2	5.1	4.5	4.6	3.1	3.2	4.2	4.1	5.1	3.4	3.5	4.2	5.6	3.8	4.3	3.0	6.4	4.2	2.7	3.6	5.3	3.7	3.5		3.1	2.3	2.7		
Sweden (SE)	J+3	83.3	83.3	30.9	30.2	27.1	72.2	42.1	84.5	86.8	59.4	83.6	32.4	58.8	66.2	86.7	80.0	90.6	62.2	58.8	54.3	94.7	91.7	69.4	74.3	39.4	35.0	75.7	35.1	54.8		77.8	91.4		
	J+5	97.2	100.0	73.5	55.8	68.8	91.7	86.9	93.0	98.6	87.5	98.6	70.6	94.1	97.1	96.7	94.3	98.1	95.6	94.1	91.4	97.4	99.1	88.9	97.1	78.8	74.4	100.0	75.7	90.3		94.4	98.3		
	Days	2.7	2.3	4.6	5.6	5.2	2.9	3.9	2.6	2.5	3.7	2.5	4.5	3.4	3.4	2.5	3.0	2.1	3.4	3.6	3.7	2.3	2.4	3.3	3.0	4.3	4.6	3.0	4.2	3.7		3.1	2.4		
Switzerland (CH)	J+3	100.0	91.9	40.8	93.1	28.1	88.9	40.0	81.8	88.6	92.8	91.1	51.7	71.4	28.6	83.9	90.0	96.3	73.1	93.8	67.6	86.1	86.8	88.2	91.7	69.4	71.6	94.7	92.0	86.2	88.9		83.6		
	J+5	100.0	94.6	83.7	98.3	84.4	100.0	93.3	97.0	94.3	97.6	97.9	80.0	94.3	100.0	93.5	95.0	100.0	96.2	100.0	89.2	100.0	97.4	97.1	97.9	97.2	92.6	100.0	100.0	93.1	97.2		98.2		
	Days	2.0	2.7	4.5	2.3	4.3	2.3	3.8	2.9	2.7	2.3	2.3	4.5	3.0	4.0	3.0	2.6	2.1	3.3	3.3	2.1	3.9	2.4	3.1	2.3	2.6	3.1	3.3	2.1	2.1	2.9	2.5	2.5		
United Kingdom (GB)	J+3	90.7	92.0	48.7	55.6	34.0	83.9	48.3	23.5	86.3	85.2	88.5	51.9	82.5	79.6	93.0	81.1	77.3	28.6	90.7	72.8	88.4	86.4	73.4	89.9	72.0	48.6	82.4	47.3	73.5	93.5	86.9			
	J+5	96.9	96.8	84.5	88.0	79.4	96.8	84.6	69.5	97.6	94.8	97.3	80.8	95.9	97.4	98.9	93.6	91.0	64.5	98.8	93.6	98.5	96.2	94.9	97.3	94.2	84.2	96.3	90.3	94.4	98.1	96.3			
	Days	2.3	2.3	4.0	3.8	4.4	2.7	3.9	5.2	2.6	2.9	2.6	4.1	2.6	2.9	2.4	3.0	3.2	5.3	2.4	3.2	2.6	2.7	3.1	2.4	3.0	4.1	2.8	3.9	3.1	2.3	2.7			

