



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE
CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL
UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2018**

21 de noviembre de 2019

STP/DTSP/080/18

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 KPMG 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 2018.	17
IV.	PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).	20
IV.1.	Indicadores establecidos	20
IV.2.	Medición realizada.....	20
IV.3.	Auditoría de KPMG del sistema de medición del plazo de entrega de paquete azul, carta certificada y valor declarado	21
IV.4.	Resultados obtenidos	25
V.	CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE AZUL 2018.	28
VI.	PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO	33
VI.1.	Indicadores establecidos	33
VI.2.	Medición realizada.....	33
VI.3.	Resultados obtenidos	34
VII.	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	37
VII.1.	Indicadores establecidos	37
VII.2.	Metodología y medición realizada.....	37
VII.3.	Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención	39
VIII.	RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES	40
VIII.1.	Marco normativo.	40
VIII.2.	Grado de fiabilidad de los servicios postales: indicador establecido.	43
VIII.3.	Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU. 43	
VIII.3.1.	Reclamaciones recibidas por Correos	43
VIII.3.2.	Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento	47
VIII.4.	Resultados grado de fiabilidad de los servicios postales.....	49
IX.	CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES	50
IX.1.	Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.....	50
IX.2.	Análisis de otras características de las oficinas postales	51
IX.3.	Resultados sobre la información de última hora de recogida mostrada en los buzones	54
VIII.	CONCLUSIONES	56
ANEXO I		60
	Resultados 2018 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC	60

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2018**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

STP/DTSP/080/18

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, 21 de noviembre de 2019

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 180193, con los siguientes objetos:

- El “*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2018*”, adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), que presentó el estudio objeto del contrato en febrero de 2019.
- La “*Auditoría 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 2018”, adjudicado a la empresa KPMG Asesores, S.L (en adelante KPMG), que presentó los resultados de la auditoría en junio de 2019.

Segundo. - El 4 de junio de 2019, la Dirección de Transportes y del Sector Postal (DTSP) requirió a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, (en adelante Correos) la información necesaria para realizar el presente análisis de calidad del SPU, y le dio traslado, asimismo, de los informes de IPD y KPMG antes citados para que pudiera formular las alegaciones que estimara oportunas.

El 25 de junio de 2019 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 2018*” que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria¹.
- “*Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul² 2018*” acompañado de una nota aclaratoria (Anexo III).

La DTSP mediante oficio de 19 de julio solicitó a Correos aclaraciones y la corrección de algún error material detectado en la información aportada en junio, solicitud que fue contestada por el operador mediante escrito de 24 de julio de 2019.

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 la 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).

¹ Como en años anteriores TNS ha sido la empresa encargada de efectuar para Correos la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

² “Paquete Azul” es el nombre comercial del paquete postal nacional incluido en el ámbito del SPU.

- 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.

La armonización de normas técnicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Directiva Postal, 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 14534:20184 de “Medición del plazo de entrega para servicios extremo a extremo para 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 dicha 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».

Por último, conforme a lo previsto en su Disposición Transitoria Única de la Ley Postal, *«las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente Ley hasta que el gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador».* Esta normativa, es 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, ya que aún no se ha aprobado por el Gobierno el Plan de Prestación ni se ha realizado el desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010.

De este modo, el Reglamento Postal establece tres tipos de indicadores para el control y medición de la prestación del servicio postal universal:

- 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».

B) Atención al usuario.

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

C) Grado de fiabilidad.

El artículo 46.2 del Reglamento Postal indica que el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General Técnica⁴ del Ministerio de Fomento

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

⁴ 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

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 nacionales:

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

Como en el resto de países europeos,⁵ en España la metodología usada en la medición de los plazos medios de expedición es la establecida en 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. Esta norma 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 períodos del año deben incluirse, así como los períodos 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

previsto en el artículo 12 del Real Decreto 953/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento.

⁵ De acuerdo al ERGP *Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling* de 29 de noviembre de 2018, Estonia y Luxemburgo eran en 2017 los únicos países europeos que no empleaban el standard EN 13850 en las mediciones de los plazos de entrega del correo prioritario.

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*.

deducción del periodo correspondiente que debe ser autorizada por la autoridad reguladora, indicarse en el informe y estar sujeta a auditoría.

- Los plazos de entrega deben calcularse para la semana laboral de acuerdo con 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 ajuste 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

En 2018, la empresa TNS⁷ realizó para Correos 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 Informe de junio de 2019 “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2018”:

- Para la estimación del tiempo “*extremo a extremo*” o “*end-to-end*”, TNS efectuó en 2018 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.

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

- 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 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 2018 en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal, **155.839 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, **1.528 panelistas particulares** que realizaron el 96% de los envíos de prueba y **67 empresas**⁸ que realizaron el 4% de los envíos. Para garantizar el anonimato exigido por la norma, el panel de particulares tuvo una rotación anual de 26,03% en 2018.
- 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 “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2018”- Junio 2019

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.

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

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.

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 "Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2018"- Junio 2019

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

La empresa KPMG siguiendo la norma UNE-EN 13850:2013 (en adelante la Norma), ha realizado la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional empleado por la empresa TNS para Correos.

A continuación, se describen las principales revisiones que el auditor ha realizado.

III.3.1. Análisis de la idoneidad de la muestra de los envíos de prueba.

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 elabora cada año una matriz de flujos de correo real que se toma de referencia en la metodología de medición de plazos y sobre la que se realiza la muestra de envíos.

KPMG señala que la muestra empleada de envíos test en 2018⁹ es muy superior a la que fija la Norma como mínima (9.625 envíos), lo que en términos generales garantiza un nivel de precisión de resultados más que suficiente.

La distribución temporal de los envíos de prueba remitidos a lo largo de 2018, tomando como unidad el mes, es bastante uniforme, asegurando una representación suficiente ante las singularidades de algunos períodos del año.

Asimismo, la distribución espacial de los puntos de origen y destino de los envíos de prueba garantiza a juicio del auditor un alto grado de representatividad muestral, lo que se puede observar en el siguiente cuadro relativo al nivel de cobertura geográfica de la red de panelistas empleada por TNS.

⁹ Muestra teórica de 186.141 envíos test según datos del auditor y 155.839 envíos válidos incluidos en el estudio conforme a los datos de Correos.

Tabla 3. Distribución del número global de municipios en los que existían panelista enviando y recibiendo cartas en 2018

SEGMENTO	Municipios totales	Municipios con panelistas	Cobertura %
Capitales	52	50	96,2
Más de 50.000h.	95	92	96,8
Menos de 50.000h.	7.977	340	4,3
TOTAL	8.124	482	5,9

Fuente: Informe KPMG “Auditoría del Sistema de medición del plazo de entrega de carta ordinaria 2018”.

Respecto a los puntos de inducción, el auditor pudo comprobar que la distribución de la muestra de envíos proporcionada por TNS garantiza un alto grado de representatividad de la muestra. Los porcentajes asociados con los puntos de inducción se mantienen en este caso próximos al 39% en buzones, 45% en oficinas y 16% en centros de admisión masiva.

De manera complementaria a los criterios de representatividad anteriormente expuestos, KPMG analizó otras variables de caracterización de los envíos y atendiendo al aspecto externo de los mismos considera que se garantizaba que los envíos de prueba no pudieran ser identificados por los empleados de Correos.

Por tanto, el auditor concluye que puede afirmarse que el diseño utilizado en la construcción de la muestra permite disponer de un soporte idóneo para la medición de los plazos de entrega, garantizando la ausencia de posibles sesgos o desviaciones improcedentes de la realidad.

III.3.2. Análisis de la red de panelistas

Aparte de la adecuación de su distribución geográfica, por parte de KPMG se han analizado las siguientes cuestiones para verificar la idoneidad de la red de panelistas.

A) Instrucciones y formación dadas a los panelistas por TNS

KPMG mediante una encuesta realizada a 413 panelistas de TNS ha analizado la formación dada a los mismos, así como los posibles problemas relativos al seguimiento de las instrucciones recibidas.

Aunque según el análisis efectuado por el auditor, cada panelista tendría asociadas de media 0,24 incidencias, KPMG señala (como ya se indicara en ejercicios anteriores) posibles puntos de mejora en la formación que reciben los panelistas tales como remisión de nuevos manuales de instrucciones o aclaraciones sobre determinados procedimientos.

B) Periodo de colaboración de los panelistas y renovación de la red

La Norma UNE-EN 13850:2013 establece que el periodo máximo en el que pueden depositarse cartas en un mismo buzón es de 4 años. En consecuencia, parece razonable asumir este mismo tiempo como permanencia máxima deseable en la red para los panelistas.

El auditor comprobó que sólo 4 de los 1.618 panelistas activos durante el estudio sobrepasaban el período máximo de 4 años, si bien se aclaró por parte de TNS que se trataba de panelistas de control interno que no participan directamente en la generación de datos. Asimismo, KPMG indicó que el número de bajas de panelistas producidas en 2018 era perfectamente compatible con las exigencias derivadas de la limitación señalada en la norma.

C) Carga de trabajo de los panelistas.

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. Para los panelistas comerciales¹⁰ la norma señala que se les debe asignar un máximo de 24 cartas enviadas a la semana.

En las auditorías realizadas en 2016 y 2017 se detectó un ligero exceso en la carga de trabajo de los panelistas y la CNMC señaló en su Informe de julio de 2018 que este aspecto debía ser corregido.

En la siguiente tabla se recoge el análisis realizado por KPMG de la evolución en el grado de incumplimiento del límite a la carga de trabajo en panelistas particulares y comerciales.

Tabla 4: Evolución de las tasas de incumplimiento de la carga de trabajo de los panelistas

Aspecto analizado	2016	2017	2018
Proporción de ítems (semana, panelista particular) en los que el número de cartas remitidas superó el límite establecido por la Norma	0,43%	0,31%	0,11%
Proporción de ítems (semana, panelista particular) en los que el número de cartas recibidas superó el límite establecido por la Norma	0,28%	0,28%	0,20%
Proporción de panelistas cuya media semanal de cartas recibidas superó el límite establecido por la Norma	0,00%	0,00%	3,4%

¹⁰ Los panelistas comerciales son empresas que colaboran con TNS y Correos en el estudio.

Proporción de ítems (semana, panelista comercial) en los que el número de cartas remitidas superó el límite establecido por la Norma	12,88%	12,38%	23,6%
--	--------	--------	-------

Fuente: Informe KPMG "Auditoría del Sistema de medición del plazo de entrega de carta ordinaria 2018".

El auditor señala que hay una evolución positiva respecto al número de cartas semanales que gestionan los panelistas particulares en los que se observa un alto grado de cumplimiento de la Norma tanto en las cartas enviadas como en las recibidas. Sin embargo, apunta que se ve una evolución negativa en el número semanal medio de cartas recibidas por los panelistas particulares y en el número de cartas remitidas por los panelistas comerciales.

D) Monitorización del funcionamiento del panel

El auditor indica que TNS realiza un seguimiento mensual a cada panelista mediante controles de calidad asociados a diferentes aspectos, lo que corrobora el compromiso de la entidad con el fomento de buenas prácticas entre los panelistas.

III.3.3. Acciones dirigidas a evaluar la eficiencia del proceso de grabación de datos y el cálculo de resultados.

KPMG indica que TNS dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.

Respecto a los controles en la grabación de datos el auditor dice que en la visita a las instalaciones de TNS, pudo comprobar in situ la eficiencia del proceso global de grabación, comprobando en tiempo real todos los pasos que generan los procedimientos descritos y con ello, las garantías de que la base de datos se ajusta a la realidad que pretende describir.

En lo relativo a la explotación de datos y cálculo de resultados, KPMG señala que, en la auditoría sobre el proceso de medición del plazo de entrega individual de cada envío de prueba, se comprobó en el centro de gestión de TNS la forma en que se aplica la regla de cálculo del tiempo $D+n$ utilizada por la empresa, considerando los diferentes días de la semana, los días festivos y las horas límite de recogida diferenciando los puntos de inducción, regla que coincide exactamente con los propuestos por la Norma.

III.3.4 Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria

KPMG concluye que, de acuerdo con el análisis realizado sobre el proceso de medición de los plazos de entrega de la carta ordinaria, la calidad de la información que se genera es muy alta y los procedimientos se adecúan en un alto grado a las exigencias que impone la Norma UNE-EN 13850:2013.

En algunos aspectos se ha dispuesto de elementos materiales que superan muy sensiblemente las exigencias que prescribe la Norma, como es el caso del número de envíos de prueba realizados.

Sin embargo, en otros casos, se han detectado pequeñas desviaciones entre lo realizado y lo pautado por la Norma, lo que llevaría a interpretar como un ligero incumplimiento en alguna de sus prescripciones, siempre muy localizadas y sin incidencia significativa en la valoración global, como es lo relativo a la carga de trabajo de los panelistas.

Afirma el auditor que la carga de trabajo de los panelistas en general se ajusta a las prescripciones que establece la Norma. Entre los panelistas particulares, únicamente en algunos casos puntuales se observan valores ligeramente más elevados que los que marca la Norma. Sin embargo, cuando se centra el análisis en los panelistas comerciales, algunas desviaciones pueden considerarse significativas por lo que de cara a futuros estudios procedería revisar a fondo la carga de trabajo de este colectivo.

Por último, el auditor realiza recomendaciones sobre la formación y procedimientos que TNS proporciona a los panelistas.

III.3.5. Alegaciones de Correos a las incidencias señaladas por KPMG relativas al sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria:

Correos en su escrito de 25 de junio de 2019, formuló en plazo las siguientes alegaciones a los puntos señalados por el auditor:

- 1) No adaptación a lo previsto en la norma UNE-EN 13850:2013 respecto a la carga de trabajo de los panelistas.
 - El operador afirma que los casos en que se sobrepasan los límites señalados en la Norma son marginales entre los panelistas particulares y están en tendencia descendente a lo largo de los tres últimos años. Asimismo, indica que las escasas desviaciones observadas, son inexistentes en términos de diseño muestral y del programa de generación de cartas a nivel teórico, debiéndose a efectos difícilmente controlables en la práctica como el supuesto de que un panelista que no haya podido realizar el depósito en el día indicado acumule los envíos, o que el panelista no se ajuste a la fecha teórica indicada para los depósitos.
 - En el caso de los panelistas comerciales, Correos indica que la desviación se ha incrementado debido a que por la rotación que exige la Norma, estos deben causar baja pasados cuatro años de colaboración y hay una gran dificultad para reclutar este tipo de panelistas, al tener que disponer los mismos de contrato con Correos.
 - Correos afirma que, con el objeto de mantener la carga de trabajo de los panelistas dentro de los niveles exigidos por la Norma, la empresa encargada de realizar la medición para Correos (TNS) está trabajando activamente en la captación de nuevos panelistas en aquellas localidades donde sea prioritario.
- 2) Posibilidades de mejora en la formación a los panelistas.

Correos señala que, analizadas las posibles soluciones que ayuden a mejorar la formación de los panelistas, TNS propone como acción correctora la revisión del manual de formación para identificar mejoras, añadir una guía rápida que permita resolver las dudas más frecuentes, así como un resumen anual donde se transmitan los principales valores del estudio y sus aplicaciones.

Esta Sala considera que Correos debe adoptar las medidas necesarias para que se corrijan los excesos advertidos en la carga de trabajo de los panelistas comerciales, y valora positivamente las mejoras propuestas por TNS relativas a la formación.

III.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2018.

El informe de junio de 2019 de TNS aportado por Correos, muestra el resultado global en los plazos D+3 y D+5 para el total de envíos recibidos incluidos en la muestra correspondiente a la carta ordinaria durante 2018, así como su desviación respecto a los objetivos fijados por la normativa postal.

Tabla 5: Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2018

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%
Resultado	91,76%	97,62%
Error estadístico	+/- 0,70%	+/- 0,25%
Resultado (Art. 47.4.RD 1829/1999) ¹¹	92,46%	97,87%
Desviación	-0,54%	-1,13%

Fuente: Informe "Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2018"- Junio 2019

Como se aprecia en la tabla anterior, Correos incumple levemente en 2018 los objetivos señalados para los plazos de entrega de la carta ordinaria.

Atendiendo al tipo de panelista emisor, se puede observar que, respecto a los resultados globales, estos mejoran cuando el panelista es particular y empeoran cuando se trata de panelistas empresas.

¹¹ Artículo 47.4 del RD 1829/1999: "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."

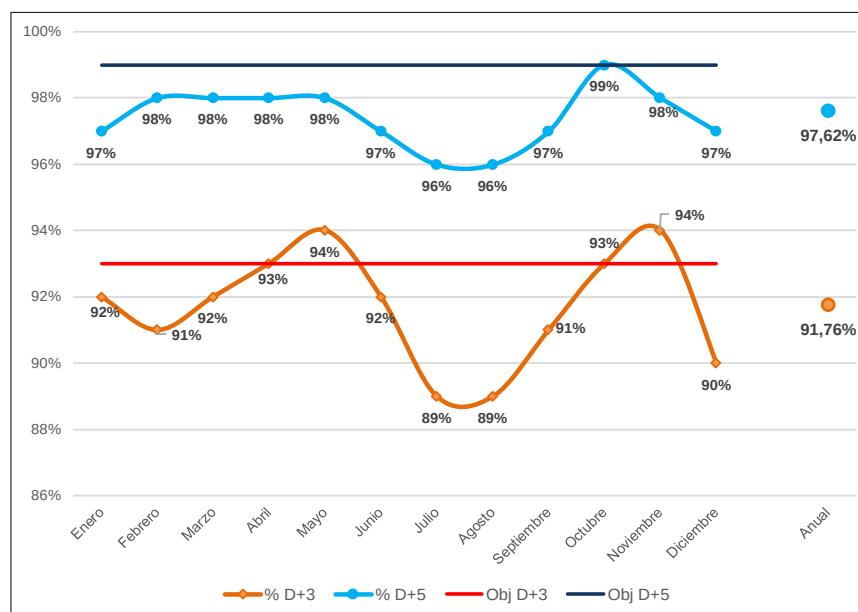
Tabla 6: Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2018 por el tipo de panelista emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
Plazo	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%	93,00%	99,00%
Resultado	93,12%	98,02%	89,30%	96,89%
Error estadístico	+/- 0,42%	+/- 0,19%	+/- 1,35%	+/- 0,45%
Resultado (Art. 47.4.RD ¹² 1829/1999)	93,54%	98,21%	90,65%	97,34%
Desviación	0,54%	-0,79%	-2,35%	-1,66%

Fuente: Informe “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2018”- Junio 2019

La evolución mensual de los tiempos de entrega de la carta ordinaria en el año 2018, como en años anteriores, muestra que los peores resultados los obtiene Correos durante los meses de verano (julio y agosto) y diciembre.

Gráfico 1. Evolución mensual de las calidades de entrega en plazo carta ordinaria año 2018

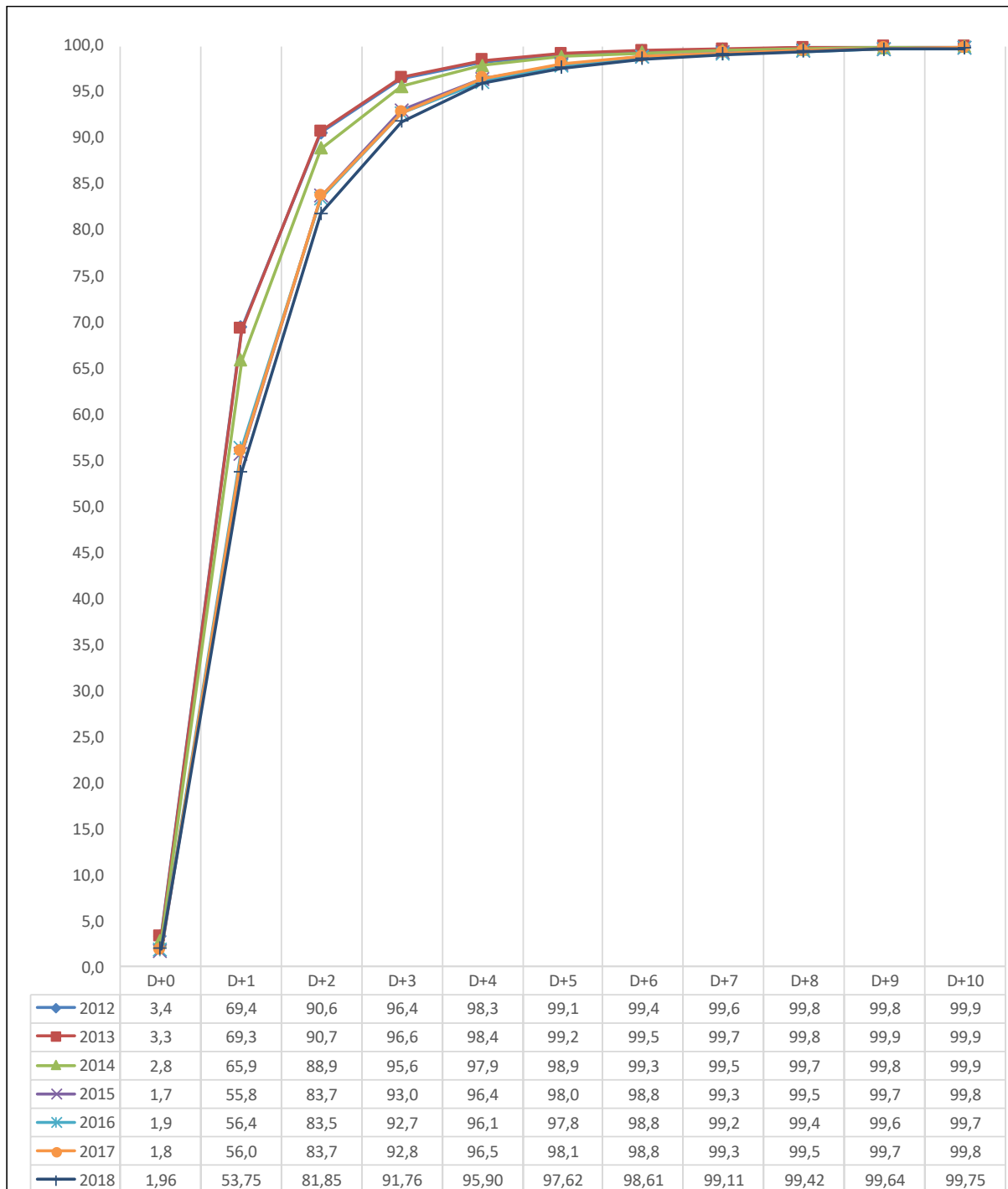


Fuente: Informe “Medición de la Calidad del SPU en el Año 2018: Carta básica ordinaria”- Junio 2019

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.

¹² Véase nota al pie número 11.

Gráfico 2: Resultados globales calidad entrega carta ordinaria 2012-2018 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

IV.2. Medición realizada

Correos indica en su informe de junio de 2019 que, para la medición del plazo de entrega de los paquetes postales nacionales incluidos en el SPU¹³, se han utilizado dos sistemas de información, uno transaccional para seguimiento y localización de envíos denominado internamente “Mercurio¹⁴”, y otro informacional basado en la herramienta comercial SAP Business Objects para el cálculo y explotación de la información.

La muestra utilizada corresponde a 199.865 envíos reales de paquetes azules nacidos y distribuidos en territorio nacional durante 2018 registrados en el sistema de Correos, que se corresponden con el 84% de la totalidad de envíos de paquete azul.

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 entrega 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 señala que el procedimiento de trabajo aplicado ha buscado garantizar la independencia e imparcialidad indicadas tanto en la norma UNE-EN 13850:2013, como en el Informe Técnico CEN/TR 15472:2008 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:

¹³ Que, como se ha indicado, el operador denomina con el nombre comercial “Paquete Azul.”

¹⁴ Mercurio es desde 2007 el sistema de información corporativa basado en tecnología Track&Trace con el que Correos realiza un seguimiento integral de los envíos registrados que gestiona cada año.

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

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 la cual cualquier envío que se admita en la red postal se considerará depositado el día siguiente.

IV.3. Auditoría de KPMG del sistema de medición del plazo de entrega de paquete azul, carta certificada y valor declarado

KPMG auditó la metodología empleada por Correos en la medición de los plazos de entrega del paquete azul y demás productos de ámbito nacional incluidos en el SPU con trazabilidad, con el objetivo de verificar que el sistema utilizado en 2018 por el operador a través de su sistema Mercurio para la medición del plazo de entrega de dichos productos es fiable y que los resultados se calculan correctamente.

Para ello, el auditor llevó a cabo:

- 1) La verificación de la aplicación de la regla de cálculo sobre una muestra de envíos de prueba inducidos por KPMG, que puso en circulación un total de 149 envíos (74 envíos de paquete azul, 47 de carta certificada y 28 de valor declarado).
- 2) La verificación de la aplicación de la regla de cálculo sobre una muestra de 12 flujos de envíos gestionados por el operador, aportados por Correos con sus correspondientes informes *End-to-End*, distribuidos en 423 paquetes azules y en 110 envíos de carta certificada.

La regla de cálculo utilizada por el operador se corresponde con la Regla de cálculo del plazo de entrega en una semana laboral contemplada en la norma UNE-EN 13850:2013, en el anexo B apartado B.1.

Se aplica lo anteriormente señalado sobre la Norma en lo relativo al depósito y descuento de festivos.

- Hora de corte: Hasta el 31/12/2010 la hora de corte para contabilizar los plazos eran las 23:59. A partir del 1/01/2011, la hora de corte para todos los productos son las 16:00 horas. Esto significa que cualquier envío depositado después de las 16:00 horas se entenderá admitido el día siguiente.

- Festivos: Además de los sábados, domingos y fiestas nacionales, también se descuentan los festivos autonómicos y locales. Los datos de los festivos son incorporados al sistema al comienzo de cada año natural. Para conocer los días festivos autonómicos se ha consultado el Boletín Oficial del Estado y los boletines provinciales para los festivos locales.
- Cálculo del plazo de entrega: El cálculo se ha realizado a partir de las siguientes premisas:
 - El correo depositado en sábado y domingo se considera depositado en lunes.
 - El correo depositado en día de fiesta nacional, autonómica o local, se considera depositado el siguiente día válido de recogida (siguiente día hábil en la localidad de destino).

IV.3.1. Incidencias detectadas:

En el transcurso de la auditoría de la medición de plazos de expedición del paquete azul realizada por Correos, KPMG detectó las siguientes incidencias:

- Se detectaron algunas incidencias en la operativa seguida a la hora de entregar los envíos por parte de las oficinas de destino, que, en algunos casos, sí afectaron al cálculo del plazo de expedición o determinaron que el envío hubiera de extraerse de la muestra estudiada (por ejemplo, casos en que el destinatario no recibió el aviso de Correos). Otras de estas incidencias no afectaron al cálculo del plazo, tales como: depósito del aviso de entrega sin haber intentado la entrega en el domicilio, error en el localizador o en la información mostrada en la web de Correos.
- Algunas de estas incidencias repercuten en que el número de paquetes azules que quedan fuera de la muestra por no disponer de los 3 hitos necesarios para que se puedan realizar los cálculos (admisión, entrada en unidad de entrega, intento de entrega) asciende a un 6%, por encima del 5% que indica el informe técnico UNE-TR 15.472, si bien el desvío no se considera representativo.
- Se detectaron diferencias en los resultados de la aplicación de la regla de cálculo motivadas porque:
 - El operador realizó un descuento en el cálculo de dos días festivos corporativos (24 y 31 de diciembre).
 - Se produjeron algunos errores en los descuentos de días festivos debidos a: la no actualización del calendario de festivos en el sistema Mercurio, o al descuento de festivos locales de destino en el día de la admisión o alguna entrega efectuada en festivo local.
 - Asimismo, se detectaron algunas desviaciones en los resultados de los cálculos carentes de explicación por parte del operador.

IV.3.2. Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y recomendaciones

Concluye KPMG que la aplicación de la regla de cálculo utilizada para la medición de los plazos medios de expedición en plazo por parte de Correos es correcta, salvo en dos extremos:

- Descuento de los días 24 y 31 de diciembre, festivos corporativos. En este caso, indica el auditor que ambos días no pueden ser descontados ya que la Norma UNE-EN 13850:2013 solo permite descontar los sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales.
- Descuento de los festivos locales de destino en el día de la admisión. Al realizar este descuento se incumple la regla de cálculo, si bien el operador ha manifestado que este error afecta al 0,30% de los envíos. A pesar del mínimo impacto, es importante que se corrija en el sistema de información del operador.

Asimismo, el auditor realiza las siguientes recomendaciones:

- Indica KPMG que sería oportuno corregir el descuento de los festivos corporativos en la regla de cálculo del sistema de información Mercurio.
- Se recomienda que para el próximo ejercicio se restablezca el calendario de festivos con antelación suficiente para no influir en el cálculo de los envíos que coincidan con los primeros festivos del año.
- Se recomienda realizar un seguimiento exhaustivo de los motivos de las incidencias y desviaciones señaladas con el objetivo de mejorar la prestación del servicio y el cálculo correcto de los plazos medios de expedición.
- Señala KPMG que sería conveniente que las oficinas de Correos llevaran a cabo un seguimiento más exhaustivo y una revisión de la operativa a seguir a la hora de entregar los envíos.
- Se recomienda realizar un seguimiento de los envíos que quedan fuera de la muestra para determinar su posible inclusión.

IV.3.3. Alegaciones de Correos a las incidencias señaladas por KPMG relativas al sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul:

- Revisión de la operativa seguida en la entrega de los envíos por las oficinas de Correos: Correos aclara algunos aspectos operativos y señala que algunas de las discrepancias obedecen a errores humanos.

- Errores en los descuentos de los días festivos nacionales, autonómicos o locales: el operador señala que detectados los errores se subsanaron cargando en el sistema dichos festivos y recalculando los descuentos.
- Descuento de los días festivos corporativos de Correos:
 - El operador justifica dichos descuentos alegando que según lo previsto en el artículo 58 del III convenio colectivo de Correos, su personal tiene derecho a permiso retribuido los días 24 y 31 de diciembre.
 - Asimismo, alude a lo dispuesto en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal del año 2000¹⁵, normativa que, a juicio de Correos, resultaría de aplicación dado que no se ha aprobado un nuevo Plan de Prestación. El apartado 10.2 del Plan de Prestación del año 2000 establecía que *“los controles de calidad de funcionamiento se realizarán en periodos temporales en los que la actividad postal se desenvuelva con normalidad, excluyendo en cualquier caso temporadas punta (p.ej.: Navidades, procesos electorales), periodos de conflictividad social (huelgas de diversa naturaleza) y situaciones análogas que puedan redundar negativamente en un resultado objetivo y fiable del proceso de medición que se realice. Asimismo, estos períodos deberán también ser excluidos de la ponderación a efectos de determinar el resultado global del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de calidad en la prestación”*.

Esta Sala considera que, más allá de la corrección puntual llevada a cabo por Correos de los errores detectados en la auditoría en relación a la operativa seguida por sus oficinas en las entregas de los envíos, el operador debe, como indica el auditor, realizar un seguimiento exhaustivo de las incidencias detectadas (tales como errores en los localizadores, el depósito del aviso de entrega sin intentar la misma en el domicilio del destinatario, etc.), para corregir estas situaciones, dado que, aunque algunas de ellas no tengan repercusión directa en la metodología del cálculo del plazo de entrega, sin embargo, sí afectan a la prestación del servicio que de Correos reciben los usuarios del SPU.

Respecto al descuento de los días festivos corporativos de Correos, esta Sala señala que conforme a lo previsto en la disposición derogatoria del Real Decreto 503/2007, de 20 abril, que modificó el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre de 1999, que aprueba el Reglamento Postal, el apartado del Plan de Prestación del año 2000 citado por el operador está expresamente derogado, por lo que no cabe su aplicación para justificar un descuento que se aparta de lo previsto en la UNE-EN 13850:2013 que Correos manifiesta aplicar en la regla de cálculo.

¹⁵ Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se aprueba el Plan de Prestación del servicio postal universal previsto en el artículo 20 de la Ley 24/1998, de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales- 10 de marzo de 2000.

Considera asimismo esta Sala que la norma UNE-EN 13850:20013 es clara en relación con el descuento de días festivos, limitándolo a los festivos nacionales, autonómicos o locales. En consecuencia, en aras de cumplir estrictamente lo dispuesto por esta norma, esa sociedad estatal debe adoptar los cambios en sus sistemas para que, en adelante, no se descuenten en los cálculos de los plazos de entrega sus festivos corporativos. Asimismo, se requiere al operador que realice las correcciones señaladas en relación a los errores detectados en los descuentos de los festivos locales.

Por último, se solicita a Correos que adopte el resto de medidas y recomendaciones indicadas por el auditor.

IV.4. Resultados obtenidos

La DTSP solicitó al operador designado los resultados de las mediciones de los plazos de entrega en D+3 y D+5 de todos aquellos paquetes azules de hasta 20 kg, aportando Correos los siguientes resultados correspondientes al ejercicio 2018.

Tabla 8: Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2018

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	47,33%	73,28%
Desviación	-32,67%	-21,72%

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

Correos afirma en su escrito de 25 de junio de 2019 que ya dispone de los mecanismos necesarios para delimitar los plazos de gestión aduanera a efectos de aplicar lo previsto en el Informe Técnico UNE-CEN/TR 15472:2008 de Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización, que prevé, en su apartado 4.2.1, que en los envíos sujetos a aduanas el tiempo desde que se deposita en ella el paquete hasta que sale debería excluirse del plazo de entrega. Correos aporta los resultados de 2018 para paquete azul de hasta 20 kg con exclusión de los tiempos aduaneros: 57,47% en D+3 (desviación de -22,53%) y 81,93% en D+5 (desviación del -13,07%). Sin embargo, y como ya puso de manifiesto esta Sala en informes anteriores, en ausencia de la oportuna auditoría del sistema de descuento de los tiempos aduaneros, estos últimos datos no pueden ser tenidos en cuenta.

Como en años anteriores, el operador presenta también los resultados para los envíos de paquete azul de hasta 10 kg de peso, atendiendo al tenor literal del artículo 45 del Reglamento Postal¹⁶. Para aportar estos resultados, Correos ha analizado un total de 141.370 envíos registrados en el sistema, y realizó el cálculo descontando los tiempos aduaneros.

¹⁶ El ámbito del SPU fue modificado por la vigente Ley 43/2010 que amplió el mismo a paquetes de hasta 20 kg de peso.

Tabla 9: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete azul de hasta 10 kg de peso excluyendo tiempos aduaneros año 2018

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	60,56%	83,77%
Desviación	-19,44%	-11,23%

Fuente: Correos - Informe "Calidad en plazo del servicio postal universal PAQUETE AZUL – 2018"-Junio 2019

De nuevo, y dado que las exclusiones de tiempos aduaneros deben ser sometidas a una auditoría externa para poder considerarse válidas, la CNMC solicitó los resultados para paquete azul de hasta 10 kg sin exclusión de dichos tiempos, que el operador aportó mediante escrito de 24 de julio de 2019. Los datos se muestran a continuación:

Tabla 10: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete azul de hasta 10 kg de peso sin exclusión de tiempos aduaneros año 2018

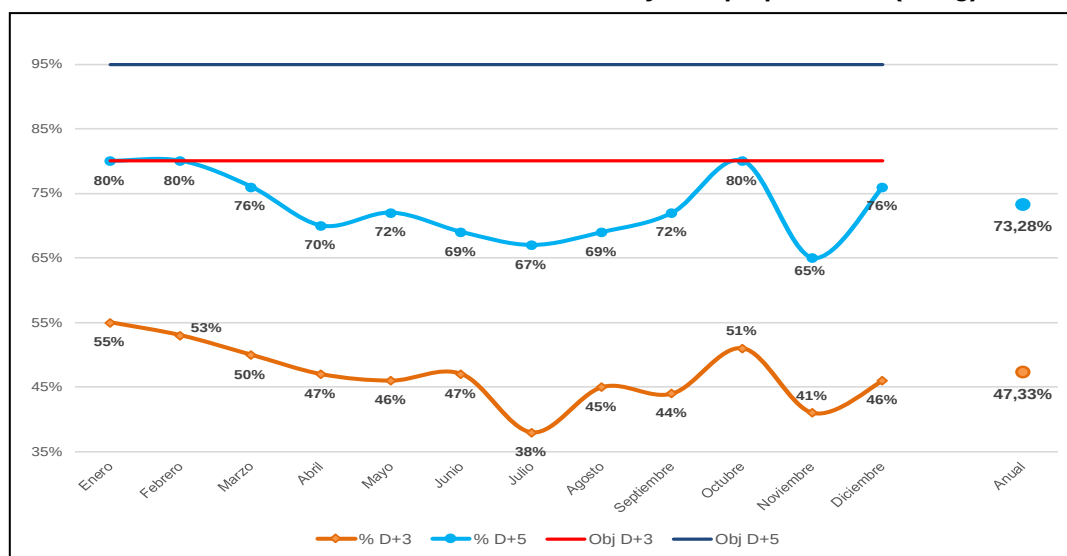
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	51,16%	75,87%
Desviación	-28,84%	-19,13%

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

Como se aprecia de los datos anteriores, tanto en el paquete azul de hasta 20 kg de peso como en el paquete azul de hasta 10 kg, Correos incumple de nuevo los objetivos señalados para el plazo de entrega del paquete azul.

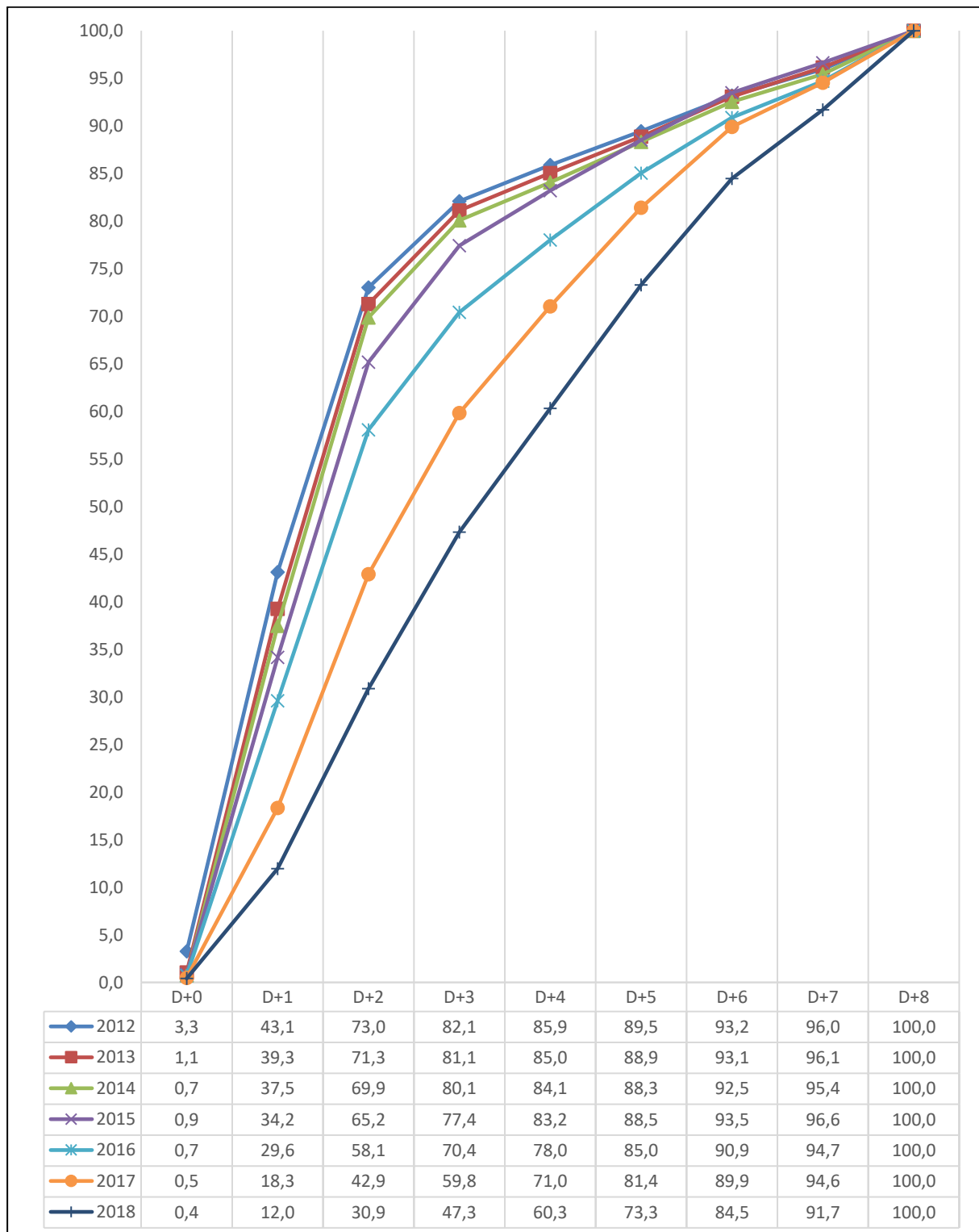
Analizando la evolución mensual de los plazos de expedición que se muestra en el siguiente gráfico, se advierte que para ambos objetivos D+3 y D+5 los peores resultados de 2018 se registraron en los meses estivales, así como noviembre y diciembre.

Gráfico 3 : Evolución mensual resultados D+3 y D+5 paquete azul (20 kg) 2018



Fuente: Correos- Informe "Calidad en plazo del servicio postal universal PAQUETE AZUL – 2018"- Junio 2019

Gráfico 4: Gráfico resultados globales paquete azul de hasta 20 kg (2012-2018) desglosados por plazos medios de expedición D+0 a D+8



Fuente: Elaboración propia

Correos, para justificar estos resultados, reitera un año más que los resultados de calidad del paquete azul están altamente condicionados por el flujo de envíos entre la Península y el archipiélago canario, cuyo peso relativo ya se sitúa en el 61,73% del

total de envíos de este producto incluido en el SPU, casi 20 puntos por encima de los registrado el año anterior, según los datos que a continuación aporta el operador.

%Envíos nacidos en Canarias o dirigidos a Canarias			
Año	Paquete Azul	Paq Estándar	Paq Premium
2013	23,42%	2,63%	10,79%
2014	24,10%	2,71%	9,66%
2015	24,82%	2,78%	8,86%
2016	27,85%	1,80%	3,99%
2017	47,87%	3,10%	1,36%
2018	61,73%	4,65%	1,58%

Fuente: Correos - Informe "Calidad en plazo del servicio postal universal PAQUETE AZUL – 2018"- Junio 2019

Correos afirma que si se optara por la supresión en la medición de la calidad de los envíos de paquetería con origen/destino Canarias como solicitó a la CNMC mediante escrito de 20 de mayo de 2016, se cumplirían los objetivos de plazo de entrega tanto en el paquete azul de hasta 10 kg como en el de hasta 20 kg (con o sin exclusión de los tiempos aduaneros) y aporta los siguientes datos:

Tabla 11: Calidad en plazo Península y Baleares paquete azul de hasta 20 kg de peso año 2018 sin descuento de trámites aduaneros

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	88,49%	96,98%
Desviación	+8,49%	+1,98%

Fuente: Correos

La solicitud de exclusión de la Comunidad Canaria de la medición anual del indicador de calidad del plazo de entrega de los paquetes azules, ya fue desestimada por la CNMC por los motivos señalados en su Resolución de 28 de julio de 2016¹⁷.

Asimismo, esta Sala señala, en relación a los argumentos esgrimidos por el operador respecto a los paquetes azules con origen o destino en Canarias, que el propio Correos oferta dos productos comerciales de paquetería no incluidos en el SPU en los que garantiza unos plazos de entrega para el archipiélago canario que oscilan entre los 3 días para el denominado PAQ PREMIUM, y los 4 días para el PAQ STANDARD¹⁸.

V. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE AZUL 2018.

Del análisis de los resultados obtenidos por Correos antes expuestos, se concluye que en el caso de la carta ordinaria se ha producido en 2018 una leve desviación en el

¹⁷ <https://www.cnmc.es/expedientes/cnsdtsp14716>

¹⁸ Datos obtenidos de la página web de Correos (www.correos.es)

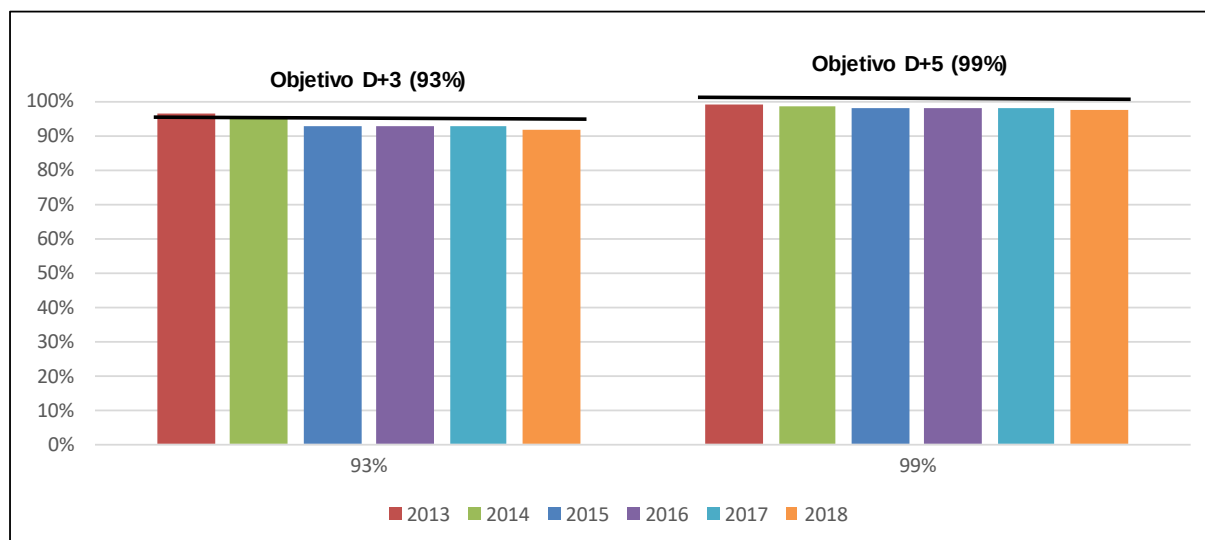
cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5 (del -1,24 para D+3 y del -1,38 para D+5), que representa un ligero empeoramiento respecto a los resultados de 2017 como se puede observar en la evolución anual que a continuación se muestra.

Tabla 12: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria años 2012-2018

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%
Resultado 2018	91,76%	97,62%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Evolución resultados plazo medio de expedición carta ordinaria 2012 a 2018



Fuente: Elaboración propia

Los resultados para los plazos de expedición del paquete azul (paquete postal nacional) de 2018, muestran la reiteración en el incumplimiento de los objetivos por parte de Correos que se viene produciendo desde el año 2014.

Este incumplimiento es de nuevo mayor que en el ejercicio anterior, alcanzando una desviación de -32,67% para el plazo D+3 y de -21,72% para el objetivo D+5 en 2018. El grado de incumplimiento sube 12,5 en D+3 y 8,1 en D+5.

Si se analizan los datos aportados por Correos para los paquetes de hasta 10 kg excluyendo los tiempos aduaneros en 2018, tampoco se alcanzan los objetivos, ya que en D+3 se registra un resultado del 60,56% y en D+5 el resultado aportado por el operador es del 83,77%, lo que supone una desviación de -19,44% y de -11,23% respectivamente.

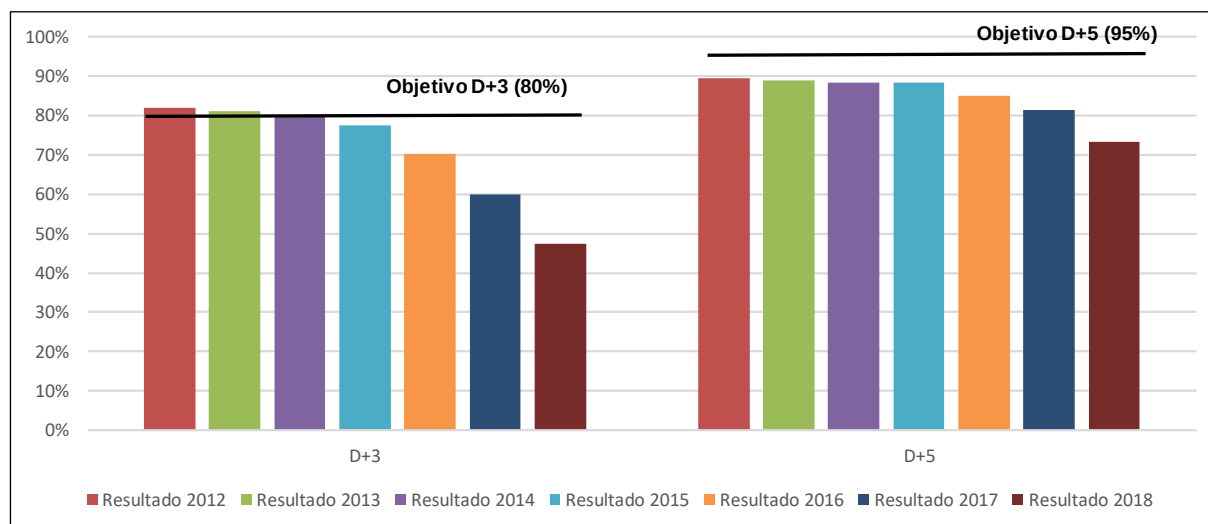
Este es por tanto el quinto año consecutivo en que Correos incumple los dos objetivos establecidos para los plazos de expedición del paquete postal nacional incluido en el ámbito del SPU, como se extrae de la evolución anual que a continuación se muestra.

Tabla 13: Resumen de resultados globales plazo medio de expedición paquete azul (paquete postal nacional) de hasta 20 kg años 2012-2018

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%
Resultado 2018	47,33%	73,28%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 6: Evolución resultados tiempo medio de expedición paquete azul
2012 a 2018**



Fuente: Elaboración propia

Ante el incumplimiento del objetivo de calidad en el plazo de entrega del paquete azul advertido en 2017, esta Sala de Supervisión Regulatoria en la conclusión tercera del Informe de 19 de julio de 2018 indicaba:

“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”.

Con el fin de realizar el seguimiento del cumplimiento por parte de Correos de lo señalado, la DTSP mediante escrito de 26 de octubre de 2018 formuló una solicitud de información a Correos (IR/DTSP/112/18) en la que se le pedía que comunicara a esta Comisión el detalle de las actuaciones que hubiera adoptado o tuviera previsto adoptar a tal efecto.

Con fecha 20 de noviembre de 2018 se recibió a través de la sede electrónica de la CNMC el escrito del Director de Relaciones Institucionales y Coordinación de Correos de fecha 19 de noviembre de 2018 en el que señalaba que habían adoptado las siguientes medidas:

1. Estabilidad en el empleo: señaló Correos que tras el fin a las sucesivas congelaciones de la Oferta Pública de Empleo tenía previsto incorporar a su plantilla en 2019 unos 2.295 trabajadores del Grupo Profesional IV¹⁹. También indicaba que en distribución se habían contratado 1.000 efectivos para reforzar la plantilla.
2. Tratamiento postal y transportes:
 - Puesta en funcionamiento de una nueva ruta marítima entre Huelva y Las Palmas y Tenerife.
 - Incremento de la capacidad de transporte de las redes provinciales.
 - Aumento del parque de vehículos en 224 unidades.
 - Incremento del número de paquete azul de menos de 10 kg que se transportan por vía aérea desde Canarias a Península.
 - Puesta en marcha de proyecto de generación de una ruta dinámica de reparto que permitiría, según Correos, aumentar la eficiencia en rutas dedicadas a la paquetería.

Por su parte, en el escrito de 25 de junio de 2019, Correos señala en relación a los malos resultados obtenidos en el plazo de entrega del paquete azul que había adoptado las siguientes medidas:

- Incremento del número de paquetes azules con origen en Canarias que se envían por transporte aéreo.
- Dar prioridad a este producto (origen Canarias destino Península) en la gestión aduanera.
- Incremento de las relaciones marítimas utilizando toda la oferta disponible desde todos los puertos de la Península (Cádiz, Sevilla y Huelva) a Canarias.

¹⁹ El Grupo profesional IV de Correos incluye los puestos de: Atención al cliente, Agente de Clasificación, Personal de reparto 1 (reparto en moto y servicios rurales motorizados) y Personal de reparto 2 (reparto a pie y servicios rurales no motorizados).

- Prioridad en la distribución de este producto (a pesar de que comercialmente es un producto de línea económica) en toda la red de distribución tanto de Península como de Canarias.

Añade Correos que, “no obstante, estas medidas (que han estado condicionadas, en el caso del transporte aéreo, a la disponibilidad de capacidad en cada momento), no han sido suficientes para compensar el incremento del flujo origen destino Canarias en más de un 11%”.

Esta Sala constata que han sido insuficientes para corregir el incumplimiento de los objetivos del plazo de entrega del paquete azul que se viene produciendo desde el año 2014, y que, en 2018 de nuevo, no sólo no se corrige, sino que se agrava.

Se recuerda que 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».

VI. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO

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 extremo²⁰, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito²¹ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.»

Conforme a lo previsto en el Anexo II de la Directiva Postal «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 dispone son los proporcionados por la International Post Corporation (IPC)²² que realiza anualmente la medición de la calidad del servicio postal intraeuropeo a través del sistema UNEX CEN. El diseño de este sistema de medición es conforme con la norma UNE-EN 13850:2013 de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase²³, que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

²⁰ 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.

²¹ 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.

²² IPC es una asociación de 23 operadores postales de Europa, Norteamérica y la región de Asia-Pacífico, pertenecientes a la Unión Postal Universal, Correos es miembro de la misma.

²³ 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.

La medición 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 45% de las cartas test empleadas incorporan un sistema RFID²⁴ que permite su seguimiento en tiempo real.

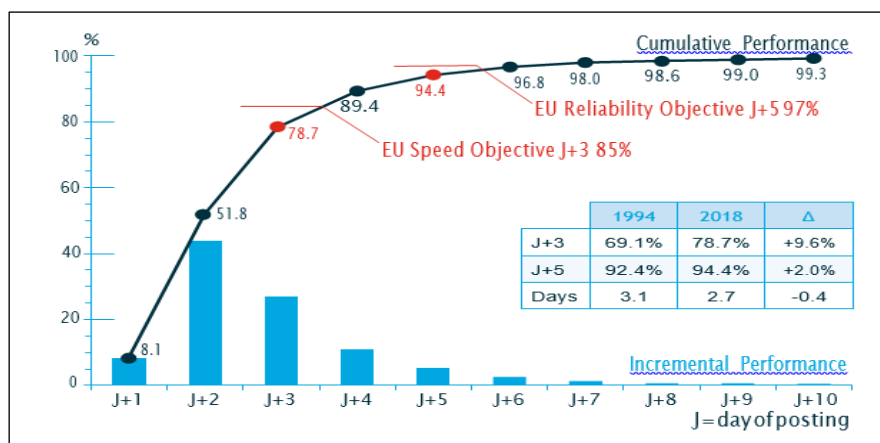
Para obtener los resultados que a continuación se muestran, el diseño estadístico utilizado por IPC se basó en 62.000 cartas test (de 20 a 50 gramos de peso), se midieron 774 flujos de país a país entre los 32 países que participaron en el estudio y se contó con 900 panelistas que enviaron y/o recibieron cartas test.

VI.3. Resultados obtenidos

De acuerdo con el Informe de IPC *“International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2018 results”* de marzo de 2019, los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario intracomunitario durante el ejercicio 2018 fueron los siguientes: el 78,7 % de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad en el sistema IPC UNEX) y el 94,4% dentro de los cinco días (indicador de fiabilidad) estando la media del tiempo empleado en el reparto en los 2,7 días. Lo que supone que por tercera vez desde 1998, en general en Europa no se hayan alcanzado los objetivos de calidad señalados en la Directiva Postal.

En el siguiente gráfico se recogen los resultados de 2018 de D+1 a D+10 en Europa donde “J” es el día de depósito.

Gráfico 7: Resultados en D+1 a D+10 correo prioritario intracomunitario



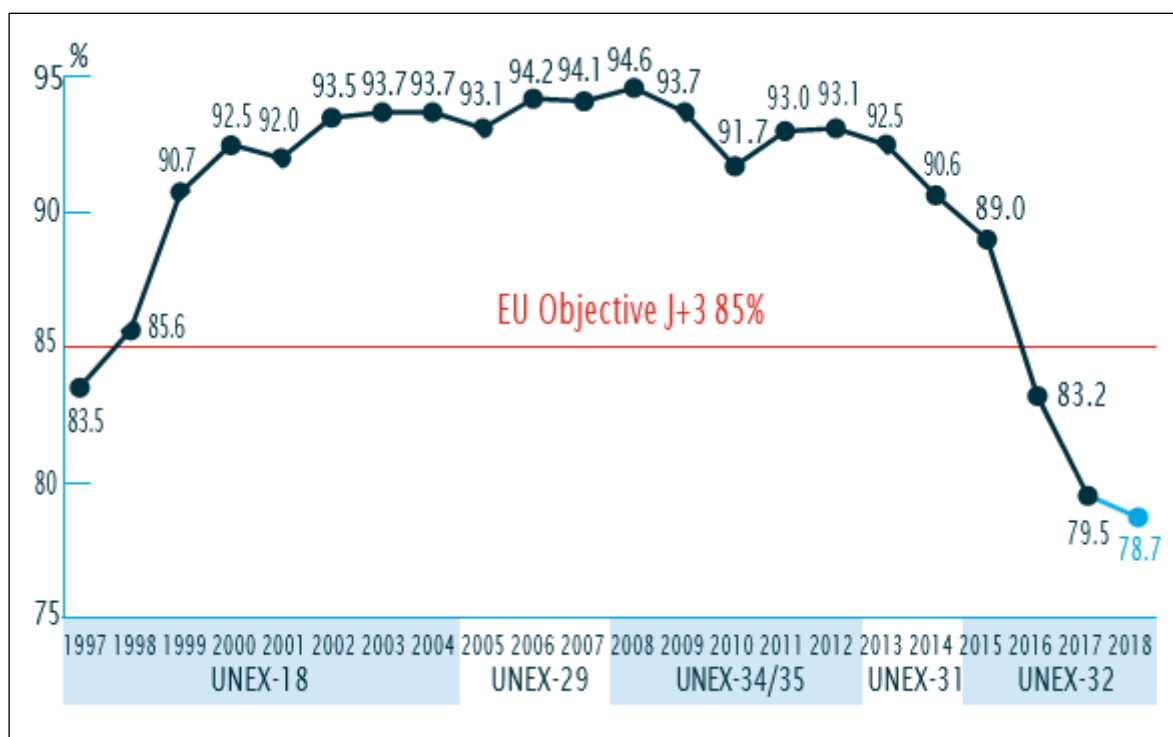
Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2018 results” IPC Marzo 2019

²⁴ RFID (Radio Frequency Identification Device).

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 2018, donde se observa que, si bien el cumplimiento por encima de los objetivos marcados fue la tónica durante el período de 1998 a 2015, en 2013 comenzó en Europa una tendencia descendente que ha supuesto que por tercera vez desde 2016 se incumplan los objetivos establecidos en la Directiva Postal. El resultado para el objetivo D+3 en 2018 respecto a 2017 empeora, pasando del 79,5% al 78,7% (bajada del 0,8%).

Gráfico 8: Resultados objetivo D+3 correo prioritario intracomunitario (1997 a 2018)



Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2018 results" IPC Marzo 2019

IPC apunta que esta tendencia de bajada en la calidad en plazo en el correo transfronterizo intraeuropeo se debe a varias causas. Por un lado, parece estar relacionada con la relajación en los objetivos nacionales fijados por las autoridades reguladoras (en algunos países se están abandonando los objetivos de entrega en un día pasando a los dos o tres días).

Por otro lado, los operadores postales tienen que reducir sus costes laborales debido a la bajada en el volumen de cartas internacionales mientras que al mismo tiempo los productos postales relacionadas con el e-commerce están creciendo constantemente de manera significativa creando mayores retos en las estructuras preexistentes.

Por último, señala IPC que los operadores postales están logrando reducir costes modificando su elección del medio de transporte para el correo transfronterizo, sustituyendo el transporte aéreo por el transporte por carretera donde es posible.

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 extraen a continuación los resultados para el correo con origen en España correspondientes a 2018.

Tabla 14: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2018

	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	85.7	97.1	2.4
BE	Bélgica	82.5	92.5	2.9
BG	Bulgaria	32.6	69.8	4.7
HR	Croacia	20.5	71.8	5.3
CY	Chipre	20.0	50.0	5.3
CZ	República Checa	51.4	97.1	3.2
DK	Dinamarca	38.9	72.2	4.2
EE	Estonia	43.3	93.3	3.6
FI	Finlandia	67.4	93.0	3.4
FR	Francia	76.7	95.5	3.1
DE	Alemania	75.2	96.9	2.9
GR	Grecia	47.2	83.3	3.8
HU	Hungría	41.2	88.2	4.0
IS	Islandia	17.9	53.6	6.0
IE	Irlanda	79.4	100.0	2.8
IT	Italia	80.7	95.0	2.8
LV	Latvia	59.4	84.4	3.7
LT	Lituania	59.0	84.6	3.5
LU	Luxemburgo	60.5	89.5	3.5
MT	Malta	34.2	76.3	4.5
NL	Países Bajos	81.6	92.1	2.8
NO	Noruega	7.7	33.3	6.3
PL	Polonia	18.4	65.8	5.3
PT	Portugal	89.6	98.4	2.4
RO	Rumanía	51.2	80.5	3.9
RS	Serbia	25.0	54.2	5.4
SK	Eslovaquia	71.1	94.7	2.9
SI	Eslovenia	75.8	97.0	2.9
SE	Suecia	88.9	97.2	2.3
CH	Suiza	93.0	97.7	2.2
GB	Gran Bretaña	89.3	98.2	2.4

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2017 results" IPC Junio 2019

Del análisis de los datos de IPC se extrae que en 2018 se cumplieron los objetivos previstos en la Directiva Postal para D+3 y D+5, en los flujos bilaterales entre España y los siguientes países europeos: Austria, Portugal, Suecia, Suiza y Gran Bretaña. El objetivo del plazo D+5 se cumple también en el flujo bilateral entre España y República Checa, Irlanda y Eslovenia.

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.

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 sigue sin estar 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 de Correos²⁵ correspondiente al ejercicio 2018.

IPD tomó como universo estadístico de su estudio el conjunto de 2.404 oficinas de atención al público de Correos²⁶ y realizó un muestreo empleando un diseño estadístico estratificado por tamaño o tipología de las oficinas de Correos. Así del total de oficinas, IPD en aras a la eficiencia del muestreo excluyó los estratos más pequeños por número de visitas (se excluyeron las estafetas oficiales, las oficinas de entorno empresarial y las oficinas satélite), ya que la proporción de visitas de clientes de las 2.112 oficinas sí consideradas, según los datos aportados por Correos, se aproxima al 98% del total.

El número total de oficinas visitadas por los agentes de campo de IPD fue de 630 oficinas diferentes distribuidas por todo el territorio nacional y el número total de

²⁵ 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).

²⁶ El dato del número de oficinas aportado por Correos está cerrado a junio de 2018.

mediciones fue de 1.368 realizadas en días y horas diferentes entre el 19 de noviembre y el 21 de diciembre de 2018.

A continuación, se detalla la distribución de la muestra de oficinas por estratos empleada por IPD para realizar el estudio.

Tabla 15: 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 según marco	% Estimado para el nº de admisiones		Nº total de visitas	% de oficinas muestrales	% de visitas muestrales
CENTRO COMERCIAL	3,79%	6,41%	55	110	8,73%	8,04%
OFICINA PRINCIPAL	2,37%	8,33%	44	132	6,98%	9,65%
OFICINA TÉCNICA	62,27%	46,73%	219	438	34,76%	32,02%
SUCURSAL URBANA	14,47%	22,73%	248	496	39,37%	36,26%
TIENDAS	4,95%	13,15%	64	192	10,16%	14,03%
OTRAS	12,15%	2,65%	0	0	0,00%	0,00%
Total General	100,00%	100,00%	630	1368	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 2018”.

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

Tabla16: Muestra oficinas postales visitadas por estratos y CC.AA.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL
ANDALUCÍA	14	5	37	39	14	109
ARAGÓN	2	1	6	8	2	19
ASTURIAS	4	1	4	8	1	18
BALEARES	2	1	10	6		19
CANARIAS	2	2	9	11	3	27
CANTABRIA	1	1	4	2	1	9
CASTILLA-LA MANCHA	0	4	22	4	1	31
CASTILLA Y LEÓN	1	6	10	14	4	35
CATALUÑA	4	6	32	45	9	96
CEUTA y MELILLA	0	2	0	0	0	2
COMUNIDAD VALENCIANA	4	3	30	25	5	67
EXTREMADURA	1	2	14	4	1	22
GALICIA	2	2	10	18	3	35
MADRID	17	3	2	42	14	78
MURCIA	1	0	11	2	0	14
NAVARRA	0	1	5	5	1	12
PAÍS VASCO	0	3	11	13	4	31
LA RIOJA	0	1	2	2	1	6
TOTAL	55	44	219	248	64	630

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018”.

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.

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 2018 por tipo de oficina²⁷.

Tabla 17: Resultados del promedio de tiempo medio de atención al público 2018 por estratos funcionales

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

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2018 fue de **7,9 minutos**.

Como se puede observar en la tabla, el tiempo medio de espera del usuario se sitúa en los 6,5 minutos siendo sustancialmente menor en las oficinas técnicas (4,5 minutos). Por el contrario, se supera el valor medio de espera en las oficinas de centros comerciales (7,2 minutos), en las oficinas principales de capital de provincia (7,8 minutos) en las sucursales urbanas (7,1 minutos) y en las tiendas (8,2 minutos de espera).

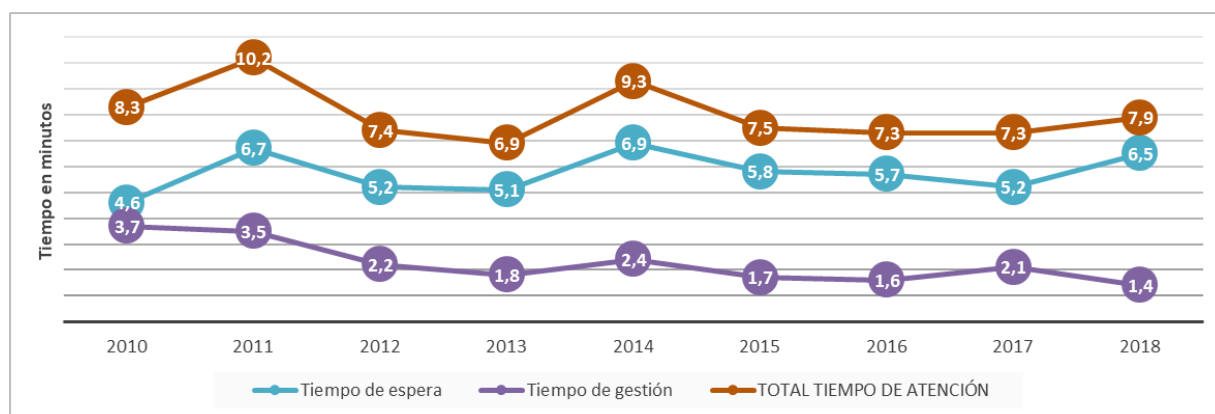
²⁷ Los resultados indicados se han obtenido con un error estadístico total del $\pm 0,9\%$ para un nivel de significación estadística del 95% en lo referente al tiempo total de atención. Este error ha sido del $\pm 0,89\%$ en lo referente al tiempo de espera y del $\pm 0,12\%$ en lo referente al tiempo de gestión.

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

Los resultados ponderados, es decir, elevados por el peso real que tiene cada uno de los estratos en el conjunto del colectivo de 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 2018.

Gráfico 9: Evolución del tiempo de medio de atención en las Oficinas Postales de Correos 2010-2018



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, los resultados obtenidos en 2018 son algo superiores que los estimados en los tres últimos años.

Los resultados para el tiempo medio de atención de 2010 a 2018 se mueven en una horquilla que va de los 7 a los 11 minutos, si bien en los cuatro últimos años se ha mantenido bastante constante.

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.».²⁸

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*

²⁸ Este precepto obedece a la transposición al ordenamiento español del artículo 19 de la Directiva Postal (según redacción dada por la Directiva 2008/6/CE del Parlamento y del Consejo de 20 de febrero de 2008) que establece:

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

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

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

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

Por otro lado, la norma UNE-EN 14012:2009 regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales. Esta norma europea 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.

las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.».

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

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

En 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 indicados 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 Comunicaciones²⁹ 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

²⁹ En la actualidad Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Fomento.

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 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 por el operador relativas al servicio postal universal. Asimismo, de forma complementaria, solicitó información acerca de sus procedimientos de reclamación, tramitación e indemnización.

Correos, en su escrito de 25 de junio de 2019, vuelve a proporcionar 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).

Esta Sala reclama, como hizo en ejercicios anteriores³⁰, que para realizar correctamente la supervisión y poder calcular el grado de fiabilidad en los términos legalmente previstos resulta imprescindible que el operador aporte el número exacto de reclamaciones que afecten al servicio postal universal.

Además, en relación con la clasificación de las causas de reclamaciones de producto, considera la Sala que el documento aportado no atiende a la Recomendación prevista en el Anexo D.5 de la Norma UNE 14012:2009.

En ausencia del dato exacto de reclamaciones relativas al SPU, la CNMC, como en ejercicios anteriores, considera a efectos del cálculo del indicador de fiabilidad el número total de reclamaciones que Correos informa (sumatorio de reclamaciones de servicio y reclamaciones de producto).

A continuación, se muestran los datos aportados por el operador:

Tabla 18: Reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2018

Servicio	Motivo	Nº de Reclamaciones	Tiempo medio de resolución
Reparto	Extravío	7.415	
	Retraso	10.330	
	Deterioro	2.276	
	Cambio de dirección	564	
	Entrega errónea	5.532	
	Acc. Información	33	
	Comportamiento / Formación	963	
	Otros motivos	21.996	
	Total reparto	49.109	
Oficinas	Recogida o entrega	2.592	
	Acc. Información	559	
	Comportamiento / Formación	884	
	Acc. servicios postales	1.404	
	Otros motivos	2.504	
	Total oficina	7.943	
Otros departamentos	Gestión de reclamaciones	772	
	Total otros departamentos	772	
Total reclamaciones de servicio		57.824	12

Fuente: Correos

³⁰ "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2016" – 25/07/2017 STP/DTSP/251/16 e "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2017" – 19/07/2018 STP/DTSP/049/17.

Las reclamaciones de servicio aumentaron en 2018 en 11.267 respecto a las reportadas en el ejercicio 2017 por Correos, que ascendieron a 46.557 (un 24% más) registrándose el mayor aumento en reparto en las causas extravío y retraso.

Tabla 19: Reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2018

NACIONAL													
Producto	Extravío		Deterioro		Retraso		Otros motivos		Reclamac. sin indemnizar	Total reclamacion es 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	9.237	327.782 €	280	10.430 €	153	17	149 €	785	44.221 €	25.566	35.868	8,3	3 días lab.
Paquete azul	292	11.545 €	37	2.291 €	247	1	19 €	24	1.653 €	1.013	1.366		
Total prod. Nacional	9.529	339.327 €	317	12.721 €	400	18	168 €	809	45.874 €	26.579	37.234		
INTERNACIONAL													
Producto	Extravío		Deterioro		Retraso		Otros motivos		Reclamac. sin indemnizar	Total reclamacion es 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	16.705	823.538 €	73	6.265 €	4.448	9	555 €	598	21.971 €	59.724	77.100	14,6	3 días lab.
Paquete internacional económico	1.275	190.338 €	71	13.174 €	190	1	168 €	185	17.932 €	8.428	9.959		
Total prod. Internac.	17.980	1.013.876 €	144	19.439 €	4.638	10	723	783	39.903	68.152	87.059		
TOTAL RECLA. PRODUCTO	27.509	1.353.203 €	461	32.160 €	5.038	28	891 €	1.592	85.777 €	94.731	124.293	11,5	3 días lab.

Fuente: Correos

En las reclamaciones de producto también se observa una subida en 2018 respecto a 2017, pasando de las 120.775 registradas el año anterior a las 124.293 de este ejercicio (un 2,9% más), subida no tan importante como la señalada para las reclamaciones de servicio. El mayor número de reclamaciones afectan a la carta certificada nacional e internacional.

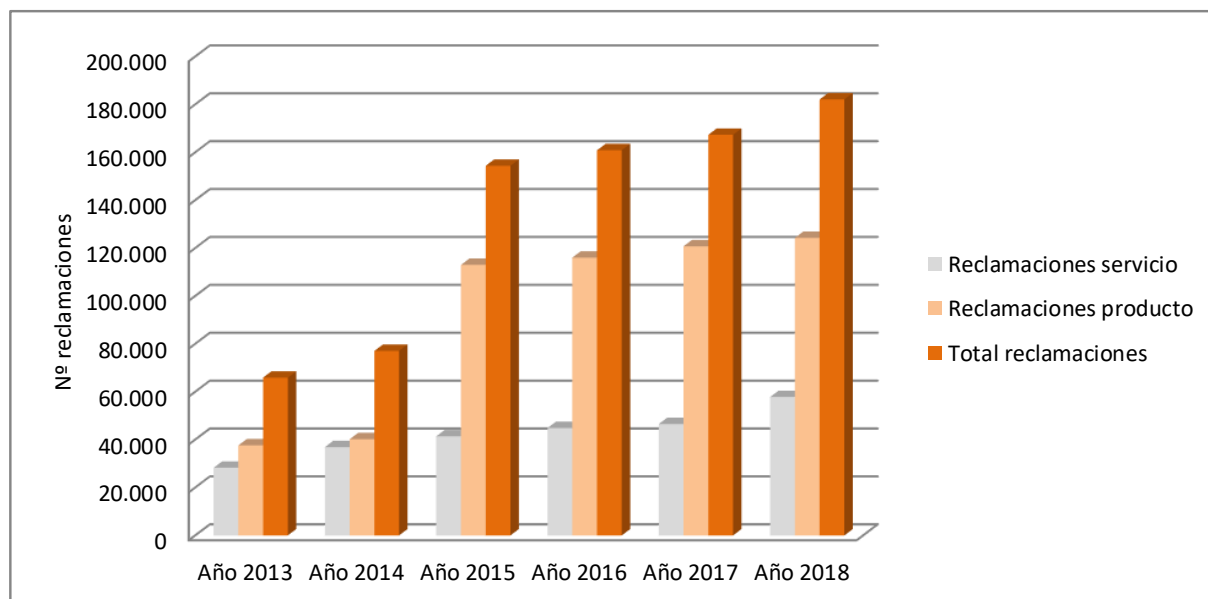
La cantidad abonada por las reclamaciones de producto en 2018 ascendió a 1.472.031 euros (292.058 euros más que en 2017), siendo el tiempo medio de resolución para productos nacionales de 8 días (frente a los 13 días de 2017) y para los internacionales 14 (frente a los 19 días de 2017), siendo en ambos casos el tiempo medio de pago de 3 días laborables.

Por tanto, conforme a los datos aportados, Correos recibió en 2018 un total de **182.117 reclamaciones** (resultado de la suma de 57.824 reclamaciones de servicio y las 124.293 reclamaciones de producto según la clasificación de Correos). Esto representa una subida del 8,8% en el número de reclamaciones respecto al año 2017 en que el número de reclamaciones fue de 167.332.

Tabla 20: Número de reclamaciones recibidas por Correos (2013-2018)

RECLAMACIONES	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Reclamaciones servicio	28.280	36.897	41.388	44.873	46.557	57.824
Reclamaciones producto	37.633	40.206	113.010	116.014	120.775	124.293
Total reclamaciones	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332	182.117

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Evolución 2013-2018 número de reclamaciones recibidas por Correos


Fuente: Elaboración propia

En lo relativo a los procedimientos habilitados para que los usuarios formulen sus quejas y reclamaciones, Correos afirma que pone a disposición de los mismos de forma gratuita diversos canales bien en sus oficinas físicas o través de su página web o teléfono de atención al cliente.

Esta Sala, en su informe de julio de 2018, indicó que Correos debía hacer disponible un número de teléfono gratuito de atención al cliente en su página web. Cuestionado el operador a este respecto alegó que:

“Esta sociedad tiene previsto eliminar el número de atención al cliente que comienza por 902 próximamente, cuando se realice el cambio de pliego de contratación del servicio de atención telefónica”.

Tabla 21: Canales de admisión reclamaciones recibidas por correos en 2008

CANAL ADMISIÓN RECLAMACIÓN	% Reclamaciones de producto	% Reclamaciones de servicio	% TOTAL
Carta Escrita	0,1%	0,31%	0,41%
Correo electrónico	2,4%	0,30%	2,70%
Reclamaciones Masivas	17,3%	0,15%	17,45%
Teléfono	2,6%	3,24%	5,84%
Oficina	23,8%	10,11%	33,91%
Web	25,3%	14,49%	39,79%
Total General	71,50%	28,60%	100,10%

Fuente: Correos

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 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 realizadas.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Real Decreto 953/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento corresponde a la Subdirección General del Régimen Postal dependiente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento el ejercicio de las funciones en materia de resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del SPU. Dicha Subdirección General aplica para la resolución de las reclamaciones planteadas la regulación postal dispuesta en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.

En el ámbito internacional, se está a lo previsto en el Convenio Postal Universal aprobado en el 25º Congreso Postal de Doha 2012 y su correspondiente normativa de desarrollo, recogida en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. La tramitación de las reclamaciones, a falta de un procedimiento específico, se realiza respetando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con los Informes sobre reclamaciones 2018 elaborados por la Subdirección General del Régimen Postal y trasladados a esta Comisión, el Ministerio

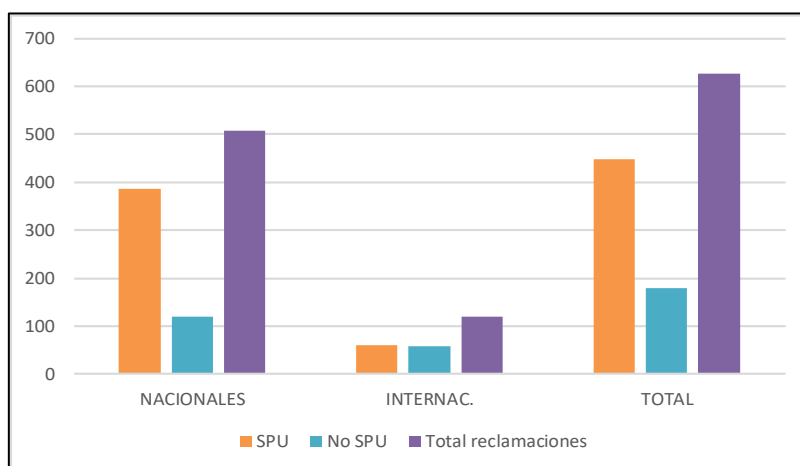
de Fomento recibió 627 reclamaciones, un 62% más que en 2017, de ellas 448 fueron reclamaciones relativas al SPU.

Del total de reclamaciones recibidas, 572 afectaron a Correos, 6 a otros operadores postales y 49 fueron relativas al ámbito de transporte de carreteras.

De las 627 reclamaciones, 553 fueron admitidas a trámite por la Subdirección General del Régimen Postal de las cuales 530 fueron tramitadas y resueltas y 23 están en tramitación. El 68% de las reclamaciones fueron resueltas con informe estimatorio al reclamante, un 7% con informe parcialmente estimatorio, un 7% con informe desestimatorio y un 18% con otra forma de terminación. Como en años anteriores, el 80% de las reclamaciones se refirieron al servicio postal de correo nacional con origen y destino en España, habiéndose incrementado en 2018 (507 reclamaciones) respecto a 2017 (308 reclamaciones recibidas).

Por su parte, el 20% de las reclamaciones afectaron al correo internacional, esto es, correo con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero, habiendo pasado de 79 reclamaciones en 2017 a 120 en 2018.

Gráfico 11: Reclamaciones relativas recibidas en 2018 por el Ministerio de Fomento

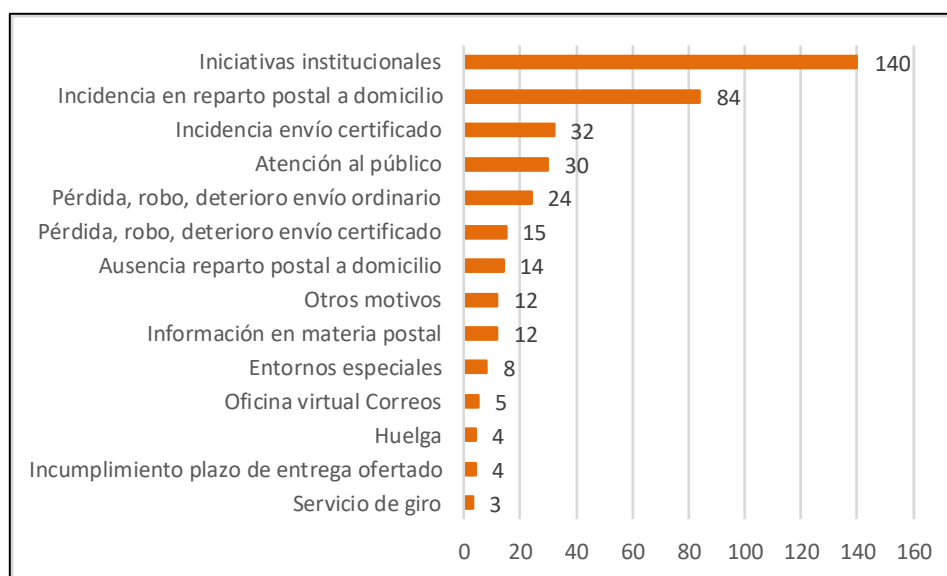


Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2018 Subdirección Gral. Régimen Postal M. de Fomento

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los principales motivos de las reclamaciones del ámbito nacional relativas al SPU recibidas por el Ministerio de Fomento han sido las iniciativas institucionales que son formuladas por Ayuntamientos, Diputaciones, CCAA u otros organismos o instituciones públicas, cuyo objeto es formular una solicitud o requerimiento de carácter general dirigido al Gobierno sobre el servicio postal universal, y que suelen referirse a la política de personal de Correos, la defensa del servicio postal o gestiones de operativa tales como mantenimiento de oficinas, horarios, etc.

La segunda causa de reclamación fueron las incidencias en el reparto postal a domicilio que se refieren a problemas puntuales en la forma de distribución y/o la frecuencia del mismo.

Gráfico 12: Motivos reclamaciones relativas al SPU (ámbito nacional) recibidas en 2018 por el Ministerio de Fomento



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2018 Subdirección Gral. Régimen Postal M. de Fomento

En las 61 reclamaciones internacionales relativas al SPU recibidas por Fomento en 2018, las principales causas fueron la pérdida, robo o deterioro de envíos certificados (31 reclamaciones) seguidas por incidencias en la calidad del servicio por incumplimiento del plazo ofertado o incidencia en la entrega.

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

Como se ha indicado anteriormente en 2018 el número de reclamaciones recibidas por Correos fue de 182.117 y el número de reclamaciones relativas al SPU recibidas por el Ministerio de Fomento fue de 448.

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 2018 el grado de fiabilidad fue del 0,25%, lo que supone volver a valores parecidos a los registrados en 2013 y 2014 debido a que, como se observa, han subido tanto el número de reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento como las recibidas por Correos.

Tabla 22: Evolución grado de fiabilidad servicios postales 2013-2018

	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Reclamaciones recibidas por el Mº de Fomento	173	200	255	241	234	448
Reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332	182.117
GRADO DE FIABILIDAD	0,26%	0,26%	0,17%	0,15%	0,14%	0,25%

Fuente: Elaboración propia

IX. CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES

En este apartado se recogen otros 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 años anteriores, se ha solicitado al operador designado dichos datos correspondientes al ejercicio 2018.

El operador reitera las consideraciones que sobre la medición de los plazos medios de expedición de estos productos viene haciendo en anteriores ejercicios 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, Correos aportó los datos medios de expedición relativos a 24.653.942 envíos de carta certificada nacional analizados durante 2018, que conforme a su Sistema de Información Estadística (SIE) representa un 48,65% de los envíos de esta clase admitidos en 2018 por Correos.

Tabla 23: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada 2018

% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8
3,26%	50,00%	78,00%	89,09%	93,72%	96,02%	97,27%	98,01%	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 630 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 24: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza año 2018

GRADO DE LIMPIEZA	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,0%	2,3%	3,2%	5,6%	0,0%	3,3%
REGULAR	16,4%	27,3%	34,2%	25,8%	17,2%	26,7%
BUENA	61,8%	47,7%	45,2%	55,2%	57,8%	52,2%
EXCELENTE	21,8%	22,7%	17,4%	13,4%	25,0%	17,8%
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 2018".

Tabla 25: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad año 2018

LUMINOSIDAD DE LAS OFICINAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,0%	2,3%	2,3%	2,4%	0,0%	1,9%
REGULAR	7,3%	11,4%	11,4%	9,3%	1,6%	9,2%
BUENA	36,4%	34,1%	56,2%	50,4%	43,8%	49,4%
EXCELENTE	56,3%	52,2%	30,1%	37,9%	54,6%	39,5%
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 2018".

Los resultados relativos al trato dado a los clientes son positivos como se muestra a continuación.

Tabla 26: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes año 2018

TRATO DADO A LOS CLIENTES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	1,8%	0,0%	1,8%	3,6%	0,0%	2,2%
REGULAR	14,5%	2,3%	12,3%	8,9%	4,7%	9,7%
BUENA	40,0%	36,4%	52,5%	45,2%	39,1%	46,0%
EXCELENTE	43,7%	61,3%	33,4%	42,3%	56,2%	42,1%
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 2018".

Sin embargo, los resultados relativos a la disponibilidad de impresos, de tarifas y de información no son favorables como se recoge en las tablas 26 y 27.

Tabla 27: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos año 2018

DISPONIBILIDAD GENERAL DE IMPRESOS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	45,5%	56,8%	60,7%	47,6%	39,1%	51,7%
NO VISIBLE	54,5%	43,2%	39,3%	52,4%	60,9%	48,3%
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 2018".

Tabla 28: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas año 2018

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE TARIFAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	58,2%	75,0%	71,7%	64,1%	73,4%	67,9%
NO VISIBLE	41,8%	25,0%	28,3%	35,9%	26,6%	32,1%
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 2018".

Tabla 29: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de información³¹ año 2018

³¹ Información: se observa que existen carteles o anuncios que permiten dirigirse al lugar adecuado u obtener información sin necesidad de preguntar.

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE INFORMACIÓN	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	60,0%	79,5%	73,1%	68,1%	73,4%	70,5%
NO VISIBLE	40,0%	20,5%	26,9%	31,9%	26,6%	29,5%
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 2018".

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 38%.

Tabla 30: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de quejas año 2018

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE QUEJAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	61,8%	61,4%	61,2%	62,1%	60,9%	61,6%
NO VISIBLE	38,2%	38,6%	38,8%	37,9%	39,1%	38,4%
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 2018".

Se requirió al operador sobre estos datos, y Correos en su escrito de 25 de junio señala que para mejorar estos aspectos va a implementar diferentes acciones, entre ellas:

- La revisión de los procesos operativos internos de la Red de Oficinas.
- La adaptación de los procesos de auditoría interna a fin de incluir procedimientos de verificación.
- Formación periódica y específica para el personal de nueva incorporación.

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 35,1% de las oficinas visitadas, aspecto también a mejorar por el operador designado.

Tabla 31: Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes año 2018

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	23,6%	36,4%	41,6%	32,7%	31,3%	35,1%
NO VISIBLE	76,4%	63,6%	58,4%	67,3%	68,7%	64,9%
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 2018".

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

De acuerdo con la información aportada por Correos en julio de 2018 existían en España 24.952 buzones operativos. IPD ha analizado la disponibilidad de los datos relativos a la última hora de recogida de un total de 931 buzones (281 buzones disponibles en las 630 oficinas visitadas más 650 buzones de calle).

• Resultados buzones de oficina

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

Tabla 32: Distribución de las oficinas postales visitadas según la disponibilidad de buzones³²

TIPO DE BUZÓN DISPONIBLE EN LA OFICINA	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
			SI		NO	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
EXTERIOR	245	38,9%	182	74,3%	63	25,7%
INTERIOR	36	5,7%	15	41,7%	21	58,3%
TOTAL CON BUZÓN	281	44,6%				
NO DISPONE DE BUZÓN	349	55,4%	-	-	-	-
TOTAL OFICINAS	630	100,0%	197	69,7%	84	29,9%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

Como se observa, en 2018 de las 630 oficinas visitadas por IPD para medir el tiempo de atención, 281 (un 44,6%) disponían de buzón, mientras que el 55,4% restante no. La mayor parte de los buzones son exteriores. Entre las oficinas que disponen de buzón exterior (245), el 74,29% tiene información sobre el último horario de recogida y entre las que tienen el buzón interior (36) muestran el horario un 41,67%.

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 13 horas como última hora de recogida (22,34%), las 14 horas (23,35%) o las 17 horas (24,36%).

Tabla 33: Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida

³² V.A= Valor Absoluto

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	PORCENTAJE
12:00	0,51%
13:00	22,34%
13:30	2,54%
14:00	23,35%
14:15	0,51%
14:25	0,51%
14:30	3,54%
14:45	0,51%
14:50	0,51%
15:00	3,54%
15:30	2,03%
15:45	0,51%
15:55	0,51%
16:00	11,17%
16:15	0,51%
16:30	1,02%
17:00	24,36%
19:00	0,51%
19:30	1,52%
TOTAL GENERAL	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

• Resultados buzones de calle

En lo referente a la información recogida de los 650 buzones de calle observados por IPD, se obtiene que el 70,8% (460 buzones) sí disponía de horario de recogida y el 29,2% restante (190 buzones) no lo tenía o lo tenía de forma no visible.

Tabla 34: Distribución de los buzones de calle según disponibilidad de la última hora de recogida ³³

Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
		SI		NO	
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
650	100,0%	460	70,8%	190	29,2%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

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%.

Tabla 35: Distribución de los buzones de calle según la última hora de recogida de lunes a viernes

³³ V.A.=Valor Absoluto

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
11:00	1	0,2%
12:00	3	0,7%
13:00	105	22,8%
13:30	2	0,4%
14:00	2	0,4%
15:00	16	3,5%
15:00	2	0,4%
17:00	329	71,5%
TOTAL GENERAL	460	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

Considerando conjuntamente los dos grupos de buzones estudiados (oficina y calle) se ha observado que del total de 931 buzones que constituyó la muestra el 70,6% de los mismos tenía visible hora de recogida y el 29,4% restante no la tenía.

Tabla 36: 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	281	41,7%	197	71,6%	84	29,9%
CALLE	650	58,3%	460	70,8%	190	29,2%
TOTAL	931	100,0%	657	70,6%	274	29,4%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2018".

VIII. CONCLUSIONES

Primera. - Se constata la existencia de carencias en materia de objetivos e indicadores de calidad persistentes en el tiempo como consecuencia de la falta de desarrollo reglamentario de la Ley del Sector Postal del año 2010 y de la ausencia de un Plan de Prestación. En todo caso, las citadas insuficiencias en nada obstan al pronunciamiento de esta Sala sobre las condiciones de prestación del SPU por parte del operador designado para aquellos indicadores y objetivos actualmente vigentes y que se contienen en el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, por el que se modifica el Reglamento del Servicio Postal.

Sin perjuicio de lo anterior, como ya ha tenido esta Sala ocasión de manifestar en informes previos de calidad del SPU, se estima necesario dotar el actual marco normativo con las herramientas regulatorias necesarias para realizar de una 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 se pide al Ministerio de Fomento que complete y actualice la normativa 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 nacional incluido en el SPU (paquete azul) empleados por Correos, confirman un año más que los sistemas utilizados por el operador designado son fiables. En el caso de la carta ordinaria, la medición cumple con los requisitos exigidos por la norma europea UNE-EN 13850:2013, si bien se sigue sobrepasando la carga de trabajo de los panelistas que colaboran en dicha medición, y se han detectado aspectos relativos a la formación e instrucciones dados a los mismos que se solicita a Correos que corrija.

Respecto al sistema de medición de los plazos de entrega del paquete azul, se ha detectado en la auditoría que, en el cálculo del plazo de expedición, Correos realiza el descuento de días festivos corporativos, lo que esta Sala no considera ajustado al estándar europeo y por ello requiere al operador para que modifique la regla de cálculo. Asimismo, la auditoría ha revelado la existencia de incidencias en la operativa de las oficinas de Correos que deben ser analizadas y subsanadas por el operador designado.

Tercera. – En 2018, el grado de cumplimiento de los objetivos previstos en la normativa para los plazos medios de expedición empeora.

- a) Carta ordinaria nacional: el 91,76% (92,80% en 2017) se han entregado en tres días o menos, frente a un objetivo del 93%; y el 97,62% (98,08% en 2017) en cinco días o menos, frente a un objetivo del 99%. Ello supone una desviación de -1,24% y -1,38% respectivamente. A los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos, estos datos se tornan en un 92,46% de cartas ordinarias entregadas en tres días o menos y en un 97,87% en cinco días o menos.
- b) Paquete Azul (paquete postal nacional de hasta 20 kg): el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha sido del 47,33% (59,83% en 2017) frente a un objetivo exigido del 80%, resultando en una desviación del 32,67%. Para las entregas en D+5, el porcentaje de envíos entregados fue del 73,28% (81,41% en 2017) frente a un objetivo establecido del 95%, lo que supone una diferencia del 21,72%.

En su informe sobre calidad del servicio postal universal correspondiente al ejercicio 2017 y, dado el notorio empeoramiento de los resultados de los plazos medios de expedición de Correos para el paquete postal, esta Sala solicitó al operador que de forma inmediata realizara las actuaciones conducentes a garantizar el cumplimiento de los objetivos legalmente previstos.

Esta Sala constata que las medidas adoptadas por Correos, y que fueron comunicadas a la CNMC en noviembre de 2018, han sido insuficientes para corregir el incumplimiento de los objetivos del plazo de entrega del paquete azul que se viene produciendo desde el año 2014, y que, en 2018 de nuevo, no sólo no se corrige, sino que se agrava.

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 en 2018, facilitados por IPC, muestran que el 78,7 % de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito y el 94,4% dentro de los cinco días estando la media del tiempo empleado en el reparto del correo prioritario intraeuropeo en los 2,7 días. Lo que supone que por tercera vez desde 1998, en general en Europa no se han alcanzado los objetivos de calidad señalados en la Directiva Postal.
- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2018 de 7,9 minutos, bastante similar al de 2017 (7,3 minutos).
- El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2018 fue del 0,25%, lo que supone volver a valores de los años 2013 y 2014. Las reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento relativas al SPU y las recibidas por Correos han continuado aumentando en 2018. Las reclamaciones planteadas por los usuarios al operador designado subieron un 8,8% respecto a 2017, ascendiendo a 182.117.

Cuarta. – En relación a las reclamaciones recibidas por Correos:

- 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 necesidad de adoptar medidas para que pueda distinguir las reclamaciones relativas al SPU. Además, sería conveniente que Correos se ciñera a la clasificación de las causas de las reclamaciones según recomienda la norma UNE-EN 14012:2009 que regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales.
- Asimismo, sería oportuno que por parte del operador se adoptaran medidas para corregir los aspectos donde se detectan mayor número de quejas o reclamaciones (retrasos, extravío y entregas erróneas) sobre todo respecto a las cartas certificadas.

Quinta. - Respecto al resto de aspectos relacionados con la calidad en la prestación del servicio postal universal en 2018 analizados en el presente informe, esta Sala considera que el operador debe mejorar los siguientes puntos ya detectados en informes precedentes:

- 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 mostrado en buzones de calle y de oficinas postales.

Sexta. – En relación a los incumplimientos de los objetivos en materia de calidad del SPU constatados en este informe, esta Sala insta a la Dirección de Transportes y del

Sector Postal al análisis de las consecuencias legalmente previstas y a la adopción de cuantas medidas resulten oportunas.

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	66.7	54.3		46.7		34.3	27.8		66.5	17.9	50.7	13.3	32.4		35.3	31.6	68.8	55.3			52.9	27.5	29.6		36.4		57.6	42.9	25.7	61.8	55.3	31.3
	J+5	96.3	91.4		86.7		82.9	75.0		91.0	75.0	87.0	60.0	76.5		82.4	92.1	93.8	92.1			88.2	64.7	81.5		81.8		93.9	75.0	74.3	92.7	94.7	79.3
	Days	3.2	3.6		4.3		4.3	4.6		3.3	4.6	3.9	5.7	4.3		4.3	4.2	3.1	3.8			3.6	4.9	4.8		4.2		3.3	4.3	4.9	3.4	3.5	4.4
Finland (FI)	J+3	90.7	64.9	36.7	60.5	30.8	79.5	39.5	86.6		61.9	70.9	17.1	57.9	40.5	65.1	64.3	100.0	87.2	61.0	48.7	76.7	63.0	70.5	70.5	57.1		94.9	57.8	53.5	90.8	78.9	77.9
	J+5	97.7	89.2	63.3	94.7	84.6	97.4	76.3	97.3		95.2	90.7	97.6	97.4	89.2	97.7	92.9	100.0	97.4	92.7	79.5	97.7	93.5	90.9	93.2	88.6		100.0	88.9	86.0	98.3	97.4	98.5
	Days	2.3	3.4	4.7	3.4	4.5	2.6	4.1	2.4		3.3	3.3	4.0	3.4	4.1	3.1	3.5	2.0	2.8	3.5	4.2	3.1	3.4	3.3	3.3	3.4		2.2	3.3	3.8	2.2	2.7	2.6
France (FR)	J+3	92.1	86.7	22.0	77.4	41.7	78.3	29.8	54.1	89.2		87.5	54.2	62.8	42.4	90.0	88.6	84.4	25.0	86.0	61.5	89.0	18.9	80.5	83.2	57.1	56.1	84.0	65.0	77.7	89.7	94.4	88.4
	J+5	98.9	96.1	68.1	93.5	66.7	94.8	61.7	91.9	94.6		96.4	82.5	91.9	91.5	95.0	96.1	90.6	72.5	98.9	94.9	94.2	73.0	96.1	98.3	97.6	81.8	98.0	93.3	95.5	100.0	98.6	97.3
	Days	2.2	2.6	5.1	3.0	4.7	2.9	4.7	3.5	2.5		2.7	4.0	3.2	3.9	2.7	2.6	2.6	4.8	2.3	3.6	2.6	5.2	2.8	2.5	3.4	3.9	2.7	3.1	2.7	2.4	2.4	2.6
Germany (DE)	J+3	84.8																							73.3								
	J+5	97.1																							92.0								
	Days	2.5																							3.1								
Greece (GR)	J+3	85.7	83.7	9.4	60.0	62.5	77.8	23.7	55.6	35.1	81.3	79.1		62.5		55.8	78.7	39.4		73.8	38.1	59.4	12.2	69.0	38.1	71.4	46.7			50.0	72.2	90.2	74.0
	J+5	92.9	97.7	62.5	100.0	88.8	97.2	68.4	77.8	75.7	93.3	96.4		92.5		83.7	95.7	81.8		97.6	78.6	93.8	87.8	85.7	71.4	88.6	90.0			93.2	94.4	100.0	90.6
	Days	2.9	2.8	5.5	3.3	3.5	2.9	5.0	4.3	4.7	2.8	2.8		3.4		4.1	2.9	4.7		2.8	4.5	3.3	4.6	3.7	4.7	3.1	3.7			3.7	2.9	2.3	3.0
Hungary (HU)	J+3	93.0	71.8	62.5	85.7	26.1	81.1	47.5	79.4	89.2	60.8	86.9	28.1			39.4	53.3	54.5	55.2	80.6	61.0	85.0	7.1	62.5	72.2	71.8	37.5	87.5	92.7	50.0	82.4	92.9	78.5
	J+5	98.2	97.4	87.5	94.3	52.2	100.0	72.5	91.2	97.3	86.1	95.8	59.4			78.8	88.9	84.8	82.8	93.5	92.7	95.0	46.4	87.5	91.7	90.1	83.3	95.0	97.6	86.8	97.1	95.2	96.3
	Days	2.1	3.3	3.5	2.9	6.3	2.7	4.7	3.5	2.4	3.8	2.6	5.1			4.8	4.2	4.1	4.1	3.1	3.8	2.9	6.1	3.5	3.4	3.1	4.0	2.5	2.2	4.0	2.7	2.3	2.9
Iceland (IS)	J+3	58.1	19.4				42.4		77.1	72.2	65.2					32.0	3.8					31.0	42.3	20.7						21.9	82.1	36.2	79.7
	J+5	90.3	80.6				66.1		97.1	96.9	94.8					72.0	53.8					86.2	87.3	75.9						68.8	98.2	89.7	98.4
	Days	3.5	4.6				4.7		2.8	3.2	3.4					4.6	5.4					4.8	4.0	5.0						5.0	2.6	4.0	2.7
Ireland (IE)	J+3	82.9	72.1	27.8	28.6	15.4	73.0	12.8	60.5	46.2	86.7	80.4	64.1	53.7	44.4		83.3	57.6	54.8	57.9	71.8	78.0	28.2	31.7	92.5	54.8		86.5	58.5	79.5	82.9	90.0	95.9
	J+5	94.3	97.7	75.0	80.0	61.5	89.2	71.8	91.4	87.2	93.3	98.2	87.2	82.9	94.4		90.5	93.9	92.9	92.1	89.7	97.6	84.6	80.5	100.0	85.7		97.3	82.9	94.9	97.6	97.5	99.5
	Days	2.7	3.0	4.6	4.4	5.5	3.4	4.9	3.7	3.8	2.6	2.7	3.7	3.7	3.7		2.9	3.7	3.7	3.7	3.5	2.9	4.3	4.5	2.5	3.7		2.7	3.8	2.9	2.6	2.4	2.1
Italy (IT)	J+3	77.9	56.1	14.6	59.4	15.4	41.3	35.9	38.5	44.2	66.8	73.6	50.0	35.9	5.9	69.8		65.6	23.5	60.5	41.5	34.7	2.6	22.2	65.8	29.7	20.6	54.8	77.4	40.7	56.8	68.8	53.4
	J+5	93.5	80.5	58.5	92.8	61.5	69.6	69.2	87.2	79.1	90.6	86.8	80.8	82.1	50.0	88.4		87.5	70.6	84.2	80.5	83.7	78.9	64.4	78.9	62.2	58.8	81.0	93.5	78.0	83.8	87.2	79.5
	Days	2.9	4.3	5.4	3.7	5.6	4.8	4.9	4.4	4.0	3.4	3.3	4.4	4.8	5.8	3.6		3.5	5.0	3.8	4.4	4.5	5.1	5.7	4.2	5.6	5.6	4.1	3.0	4.6	3.8	3.3	4.5
Latvia (LV)	J+3	85.0	82.9		45.7	19.0	80.0	48.4	97.7	89.2	84.2	56.0	47.2	27.5		41.5	63.4		90.2		62.2	83.3	66.7	67.6	61.8	37.8		92.3	82.4	51.5	90.2	97.3	82.7
	J+5	100.0	97.1		100.0	61.9	97.1	87.1	100.0	97.3	92.1	94.0	75.0	72.5		85.4	92.7		98.9		94.6	100.0	97.2	91.9	88.2	75.7		100.0	97.1	87.9	100.0	100.0	97.3
	Days	2.5	2.8		3.7	5.3	2.6	3.8	2.0	2.3	2.7	3.5	4.6	4.6		4.1	3.2		2.4		3.4	2.7	3.3	3.7	3.5	4.6		2.1	2.9	4.0	2.2	2.1	2.7
Lithuania (LT)	J+3	84.4	66.7	10.3		21.4		42.5	92.7	82.9	44.6	38.0		46.2		0.0	68.3	93.3			62.5	91.9	24.0	50.0	73.0			88.6		61.8	82.0	69.2	55.6
	J+5	100.0	91.7	44.8		67.9		65.0	95.1	90.2	94.6	93.9		92.3		43.3	90.2	98.3			87.5	100.0	82.0	89.7	97.3			100.0	97.1	100.0	97.4	92.9	
	Days	2.6	3.4	6.3		5.0		4.4	2.3	3.0	3.9	3.8		4.0		5.9	3.7	2.3			3.8	2.3	4.5	3.9	3.2			2.6		3.3	2.7	3.3	3.8
Luxembourg (LU)	J+3	85.7	92.4	32.4		13.0	63.4	50.0		65.8	87.7	92.7	50.0	35.3	9.7	71.8	89.7	78.1	61.9		71.4	89.7	26.3	50.0	73.2	50.0		73.8	71.1	58.5	87.5	92.3	89.7
	J+5	97.6	98.1	61.8		65.2	92.7	82.5		97.4	96.6	98.7	83.3	76.5	64.5	97.4	100.0	96.9	88.1		97.6	100.0	76.3	92.5	97.6	92.5		95.2	92.1	92.7	100.0	100.0	100.0
	Days	2.5	2.2	5.1		4.8	2.9	3.8		3.1	2.4	2.1	3.9	4.4	5.5	2.9	2.2	2.7	3.5		3.0	2.4	4.8	3.6	2.8	3.4		3.0	3.0	3.2	2.3	2.2	2.0

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																								62.2									
	J+5																								89.2									
	Days																								3.4									
Netherlands (NL)	J+3	73.2	92.4	55.6	24.1	16.0	30.0	25.4	46.9	66.7	89.5	76.9	46.4	57.7	10.6	68.9	22.0	69.2	55.6	93.3	20.9		7.0	42.5	70.9	60.5	18.3	36.8	41.3	57.9	80.6	87.2	86.9	
	J+5	96.7	97.5	84.0	82.4	40.0	91.3	65.1	93.9	91.7	97.7	100.0	88.0	92.0	52.9	95.6	55.1	92.3	79.4	100.0	67.4		75.4	88.3	94.8	86.8	73.1	86.8	91.3	93.0	94.0	100.0	97.6	
	Days	3.3	2.4	4.3	4.5	6.5	4.1	4.9	3.9	3.3	2.3	2.9	4.1	3.5	5.9	3.1	6.0	3.3	4.0	2.0	4.7		4.9	4.0	3.1	3.7	5.3	4.3	3.9	3.5	2.7	3.0	2.4	
Norway (NO)	J+3	52.4	43.2	11.8	17.2	12.0	40.5	20.4	43.2	38.2	52.1	32.3	5.1	18.2	5.9	40.0	22.7	56.3	14.6	17.1		58.1		14.0	15.4	19.4		31.6	11.4	22.5	66.1	68.4	67.5	
	J+5	88.1	91.9	67.6	79.3	64.0	97.3	47.6	91.9	85.3	95.8	86.5	79.5	69.7	79.4	95.0	77.3	84.4	91.7	82.9		95.3		76.7	94.9	86.1		94.7	57.1	85.0	97.1	92.1	96.3	
	Days	4.0	4.0	5.4	5.1	5.2	3.8	5.4	3.8	4.5	3.7	4.3	4.8	4.9	4.9	4.0	4.7	3.9	4.3	4.5		3.7		5.2	4.4	4.4		3.9	5.6	4.4	3.4	3.5	3.3	
Poland (PL)	J+3	87.5	63.4	29.4	60.0	10.0	81.3	31.6	71.1	39.5	75.0	81.1	35.0	57.9	2.9	46.5	67.4	69.2	74.6	72.5	34.2	74.0	7.9		46.7	53.5	23.3	80.4	47.7	51.3	74.4	78.9	86.3	
	J+5	97.5	92.7	61.8	93.3	30.0	100.0	60.5	91.1	86.0	94.1	97.3	75.0	86.8	45.7	86.0	90.7	92.3	96.7	97.5	81.6	96.0	47.4		88.9	83.7	56.7	97.8	77.3	89.7	100.0	100.0	99.1	
	Days	2.5	3.3	5.6	3.4	7.3	2.7	4.9	3.2	4.2	3.4	2.9	4.5	3.6	6.9	4.0	3.8	3.2	3.0	3.1	4.3	3.3	6.0		3.9	3.9	5.6	2.9	4.4	4.1	2.7	2.7	2.8	
Portugal (PT)	J+3	94.4	73.7	38.7	40.5	21.1	71.4	40.5	45.5	66.7	79.4	84.1	44.7	48.7		73.0	78.8	60.0	58.3	77.8	54.8	80.5	5.9	39.5		51.5		81.1	64.7	83.6	90.9	87.5	93.7	
	J+5	100.0	92.1	77.4	94.6	57.9	100.0	78.6	78.8	93.9	97.1	97.1	81.6	84.6		91.9	97.0	86.7	94.4	97.2	83.9	100.0	52.9	65.8		81.8		97.3	91.2	98.0	97.0	95.8	98.3	
	Days	2.0	3.1	4.7	3.8	5.5	3.0	4.3	4.7	3.4	3.1	2.7	4.2	4.0		3.6	2.6	3.6	3.5	2.8	3.8	2.7	5.8	5.1		4.1		2.6	3.4	2.5	2.2	2.4	2.2	
Romania (RO)	J+3																								40.0									
	J+5																								80.0									
	Days																								4.1									
Serbia (Republic of) (RS)	J+3	90.4	55.2	41.7	91.5	36.8	79.2	14.3			49.4	6.5	50.0	32.1			20.6						61.5	12.9	17.9				92.6	34.5	66.7	39.4	65.7	
	J+5	98.1	93.1	79.2	100.0	78.9	95.8	46.4			84.4	14.0	92.3	75.0			73.5						92.3	54.8	60.7				98.1	72.4	97.2	78.8	79.1	
	Days	2.2	3.4	4.5	2.2	4.6	2.8	5.9			3.9	8.4	3.7	4.5			4.9						3.5	5.5	5.6				2.1	4.5	2.9	4.9	4.0	
Slovak Republic (SK)	J+3	88.9	67.5	43.8	80.9	36.0	92.7	36.4	39.5	57.5	51.4	81.7		70.7		50.0	65.0	66.7	57.9			61.4	8.6	41.9	30.6	75.0	65.5		93.0	57.8	81.0	62.5	72.0	
	J+5	98.4	97.5	90.6	98.5	96.0	99.1	63.6	65.8	97.5	95.9	95.2		95.1		95.0	90.0	90.9	94.7			93.2	80.0	81.4	86.1	96.9	96.6		100.0	91.1	95.2	92.5	94.4	
	Days	2.7	3.2	4.0	2.7	4.0	2.2	4.8	4.7	3.4	3.6	2.9		3.0		3.5	3.8	3.3	3.3			3.3	5.4	4.5	4.4	3.1	3.1		2.4	3.9	2.6	3.7	3.1	
Slovenia (SI)	J+3	94.0	84.2	24.3	96.1		90.7	41.0	69.0	35.5	69.9	89.5	51.2	57.1		54.8	87.4	80.6		79.5		63.2	23.1	35.7	81.6	63.4	72.7	95.1		73.2	75.0	92.7	67.4	
	J+5	100.0	100.0	81.1	98.5		97.7	66.7	85.7	80.6	94.2	97.7	90.2	90.5		76.2	95.3	96.8		92.3		84.2	79.5	54.8	100.0	90.2	93.9	100.0		97.6	97.2	100.0	93.5	
	Days	2.1	2.4	4.7	2.1		2.5	4.4	3.7	4.3	3.1	2.3	3.9	3.5		4.0	2.6	3.1		3.2		3.8	4.5	5.5	2.7	3.8	3.3	2.0		3.0	3.0	2.2	3.3	
Spain (ES)	J+3	85.7	82.5	32.6	20.5	20.0	51.4	38.9	43.3	67.4	76.7	75.2	47.2	41.2	17.9	79.4	80.7	59.4	59.0	60.5	34.2	81.6	7.7	18.4	89.6	51.2	25.0	71.1	75.8		88.9	93.0	89.3	
	J+5	97.1	92.5	69.8	71.8	50.0	97.1	72.2	93.3	93.0	95.5	96.9	83.3	88.2	53.6	100.0	95.0	84.4	84.6	89.5	76.3	92.1	33.3	65.8	98.4	80.5	54.2	94.7	97.0		97.2	97.7	98.2	
	Days	2.4	2.9	4.7	5.3	5.3	3.2	4.2	3.6	3.4	3.1	2.9	3.8	4.0	6.0	2.8	2.8	3.7	3.5	3.5	4.5	2.8	6.3	5.3	2.4	3.9	5.4	2.9	2.9		2.3	2.2	2.4	
Sweden (SE)	J+3	92.5	71.8	25.8	39.0	29.2	86.1	51.1	88.8	89.7	75.6	87.8	58.3	74.4	37.3	86.1	83.3	90.2	78.0	51.4	27.0	89.7	81.8	71.7	66.7	48.5	36.8	80.6	60.0	65.8		87.8	92.4	
	J+5	97.5	92.3	74.2	80.5	83.3	97.2	82.1	100.0	97.2	92.7	97.6	86.1	97.4	97.3	97.2	92.9	95.1	97.6	94.3	67.6	97.4	99.5	87.0	97.7	75.8	75.0	100.0	91.4	97.4		95.1	98.5	
	Days	2.3	3.1	4.6	4.1	4.4	2.5	3.7	2.3	2.5	3.1	2.5	3.8	3.0	3.8	2.6	2.8	2.6	3.1	3.6	5.0	2.6	3.1	3.3	3.1	4.5	4.9	2.8	3.7	3.4		2.4	2.3	
United Kingdom (GB)	J+3	92.0	90.6	38.5	68.8	42.1	83.3	54.5	49.5	91.1	85.6	88.0	71.1	76.8	31.1	90.6	84.2	84.4	39.2	75.6	77.0	83.0	37.8	72.2	89.5	67.7	56.8	79.3	29.2	78.7	91.8	93.8		
	J+5	98.7	98.3	74.5	89.8	81.1	98.3	77.9	83.5	99.5	98.0	98.3	94.4	95.0	89.5	98.5	97.6	96.8	78.5	97.2	96.9	98.1	81.4	91.5	99.1	89.1	88.4	98.7	88.5	97.3	99.0	100.0		
	Days	2.3	2.5	4.6	3.8	4.3	2.7	3.9	4.1	2.5	2.7	2.7	3.3	3.1	4.1	2.5	2.7	2.8	4.6	3.1	3.0	2.8	4.2	3.4	2.4	3.4	3.7	2.8	4.2	2.8	2.4	2.3		

