



INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2019

26 de noviembre de 2020

STP/DTSP/053/19



INDICE

I. ANTECEDENTES	4
II. NORMATIVA DE APLICACIÓN	5
II.1. Normativa europea	5
II.2. Normativa nacional	
III. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS	9
III.1. Indicadores establecidos	g
III.2. Medición realizada	9
III.3. Auditoría de AXON del sistema de medición del plazo de entrega de la	carta
ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13850:2013	
III.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ord	inaria
2019.20	
IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE	
AZUL).	23
IV.1. Indicadores establecidos	
IV.2. Medición realizada	
IV.3. Auditoría de AXON del sistema de medición del plazo de entrega de pa	
azul, carta certificada y valor declarado	
IV.4. Resultados obtenidos paquete azul	
V. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LO	54
PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE AZUL 2019.	
VI. PLAZO DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE AZUL 2019.	sc
	40
INTRACOMUNITARIO	43
VI.1. Indicadores establecidos	
VI.2. Medición realizada	
VI.3. Resultados obtenidos	
VII. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VII.1. Indicadores establecidos	
VII.2. Metodología y medición realizada	
VII.3. Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención	50
VIII. RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS	
SERVICIOS POSTALES	
VIII.1. Marco normativo	
VIII.2. Grado de fiabilidad de los servicios postales: indicador establecido	54
VIII.3. Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios de los servic	vicios
incluidos en el SPU	54
VIII.3.1. Reclamaciones recibidas por Correos	54
VIII.3.2. Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transportes, Movilio	
Agenda Urbana	
VIII.4. Resultados grado de fiabilidad de los servicios postales	
IX. CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES	62
IX.1. Plazo de entrega carta certificada y valor declarado	63
IX.2. Análisis de otras características de las oficinas postales	63
IX.3. Resultados sobre la información de última hora de recogida mostrada e	
buzones	
VIII. CONCLUSIONES	



ANEXO I										73
Resultados	2019	del	plazo	de	entrega	D+3 y	D+5	del	correo	transfronterizo
intracomuni	tario pi	ublic	ados p	or IF	PC					73



INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2019

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

STP/DTSP/053/19

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

- D. Mariano Bacigalupo Saggese
- D. Bernardo Lorenzo Almendros
- D. Xabier Ormaetxea Garai
- D.ª Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

Madrid, 26 de noviembre de 2020

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 190173, con los siguientes objetos:

- La "Medición del tiempo medio de atención a los usuarios y otros parámetros de calidad, en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el ejercicio 2019", adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), que presentó el estudio objeto del contrato en marzo de 2020.
- Los "Trabajos de auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal, correspondientes al



ejercicio 2019", adjudicado a la empresa Axon Partners Group Consulting S.L.U., (en adelante AXON), que presentó los resultados de la auditoría en mayo de 2020.

Segundo. - El 3 de junio de 2020, 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 AXON antes citados para que pudiera formular las alegaciones que estimara oportunas.

El 29 de junio de 2020 Correos presentó a través de la sede electrónica de la CNMC escrito de 24 de junio dando contestación a la información solicitada y formulando alegaciones, junto con los siguientes informes:

- "Calidad en plazo del Servicio Postal Universal Carta básica ordinaria 2019"1.
- "Calidad en plazo del Servicio Postal Universal Paquete Azul 2019".

La DTSP mediante escrito de 14 de julio solicitó a Correos aclaraciones y mayor nivel de información que la aportada en junio, solicitud que fue contestada por el operador el 6 de agosto de 2020.

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 al Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (definidos en el Anexo II de la Directiva).
- Las normas de calidad se referirán a tres conceptos básicos: los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.

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



- 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 14534:2018 de "Medición del plazo de entrega para servicios extremo a extremo para correo masivo".
- El Informe Técnico UNE-CEN/TR 15472:2008 relativo a la "Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización".
- La norma UNE-EN 14012:2019 sobre "Calidad del servicio. Principios del tratamiento de reclamaciones"².

II.2. Normativa nacional

El artículo 8 de la Ley Postal establece que los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad. El artículo 21.1 de la Ley define el ámbito del SPU:

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

- a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.
- b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

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

STP/DTSP/053/19

² Conforme a la Resolución de 4 de mayo de 2020 de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, por la que se publica la relación de normas europeas que han sido ratificadas durante el mes de abril de 2020 como normas españolas, la Asociación Española de Normalización ratificó el texto de esta nueva versión de la Norma Técnica 14012 sobre tratamiento de reclamaciones.



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».

Estando pendiente de aprobación el Plan de Prestación y dado que tampoco se ha realizado el desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010, conforme a lo previsto en su Disposición Transitoria Única «las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente Ley hasta que el gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador». 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, que establece tres tipos de indicadores para el control y medición de la misma:

- Plazos medios de expedición (artículo 45).
- Atención al usuario (artículo 46.1).
- Grado de fiabilidad de los servicios postales (artículo 46.2).

En relación con el Plan de Prestación, se hace notar que la CNMC emitió el pasado 30 de septiembre de 2020, a solicitud del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), informe sobre su propuesta de Plan de Prestación y Contrato Regulador de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (INF/DTSP/056/20) que regulará, una vez aprobado, el control y seguimiento de la prestación del SPU.

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 siquiente 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 (SPU) comportará, además de lo establecido en el artículo 45 anteriormente reproducido, una adecuada atención al usuario que será medida a

STP/DTSP/053/19

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



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 Técnica del Ministerio de Fomento⁴ 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 la generalidad de países europeos⁵, 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.

III.2. Medición realizada

⁴ Cuando se publicó el Reglamento Postal asumió estas funciones la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento. Actualmente el órgano encargado de las mismas es la Subdirección General de Régimen Postal, dependiente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) conforme a lo previsto en el artículo 14 del Real Decreto 645/2020, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del citado Ministerio.

⁵ De acuerdo al "ERGP *Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2018"* de 19 de diciembre de 2019, 26 países de la UE emplean este estándar para medición de plazos de 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.



En 2019, la empresa KANTAR⁷ 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 2020 "Calidad en plazo del Servicio Postal Universal - Carta básica ordinaria 2019":

- Para la estimación del tiempo "extremo a extremo" o "end-to-end", KANTAR efectuó en 2019 el envío continuado de un conjunto de cartas test que fueron depositadas 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 de correo aportada por Correos.
 - El cálculo del número de panelistas colaboradores necesario para asignar a cada uno de ellos un número de cartas de prueba que debía enviar y recibir, de forma que el volumen se ajustara a los requisitos de la norma UNE relativos a máximos y mínimos de carga de trabajo por panelista.
- Mediante la colaboración de los panelistas, KANTAR introdujo durante todo el año 2019 en la red logística de Correos, 156.977 cartas test válidas, de diferentes formatos y pesos, utilizando distintos métodos de admisión (buzón, oficina postal, unidad de 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 algún momento del año, **2.135 panelistas particulares** (1.540 en promedio anual) que realizaron el 86% de los envíos de prueba y **73 empresas**⁸ (56 en promedio anual) que realizaron el 14% de los envíos. Para garantizar el anonimato exigido por la norma, el panel de particulares tuvo una rotación anual de 30,37% en 2019.
- 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:

⁷ KANTAR (anteriormente TNS) es la empresa que viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

⁸ Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con el Grupo Correos y depositan en Unidades de Admisión Masiva, utilizando como medio de pago la máquina de franquear o el franqueo pagado, y actúan únicamente como emisores.



Tabla 1. Regla utilizada por KANTAR 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 - Carta básica ordinaria 2019" - Junio 2020

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	Capitales de provincia	*13:00/17:00 Horas
POSTALES	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	17:00 Horas
BUZUNES	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Depósito en Centros de Admisión Masiva	14:00 Horas
IVIASIVA	Recogida a domicilio	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 2019"- Junio 2020

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

La empresa AXON siguiendo la norma 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 KANTAR para Correos.

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

III.3.1. Análisis de la generación de envíos.

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.



Con el objetivo de verificar el proceso de actualización de la matriz de flujos empleada en las mediciones de 2019, el auditor solicitó a Correos el detalle del número de muestreos realizados y la metodología de cálculo que se había empleado para definir los porcentajes de la matriz de flujos. Con base en esta información, realizó una réplica del cálculo sin encontrar divergencias con lo obtenido por el operador, por lo que concluyó que el proceso de actualización de la matriz de flujos de correo real se había realizado correctamente por parte de Correos.

El auditor indica que en 2019 la muestra teórica para el estudio de medición del plazo de entrega ha constado de 179.860 envíos⁹, número notablemente superior al exigido por la norma UNE-EN 13850:2013 que establece que se deben tomar 9.625 envíos como tamaño mínimo de muestra en un sistema de medición nacional.

Finalmente, AXON explica cómo se preparan los lotes que se enviarán a los panelistas una vez diseñada la muestra de envíos y, tras valorar tanto la generación de envíos a los panelistas como su distribución, considera que el procedimiento seguido está alineado con los requerimientos establecidos por la Norma.

III.3.2. Análisis de la red de panelistas.

III.3.2.1. Distribución geográfica del panel.

La Norma establece en su apartado 6.5 que:

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

Los colaboradores del panel postal para las mediciones 2019 estuvieron distribuidos en las 50 provincias españolas (no se establecieron panelistas en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla).

Se muestra a continuación un mapa de la distribución geográfica de los panelistas.

-

⁹ En el estudio de los plazos de entrega de la carta ordinaria 2019, la muestra teórica fue de 179.860 cartas test, de las cuales, 156.977 cartas test resultaron válidas para el cálculo de los tiempos de entrega por reunir todos los requisitos de calidad.



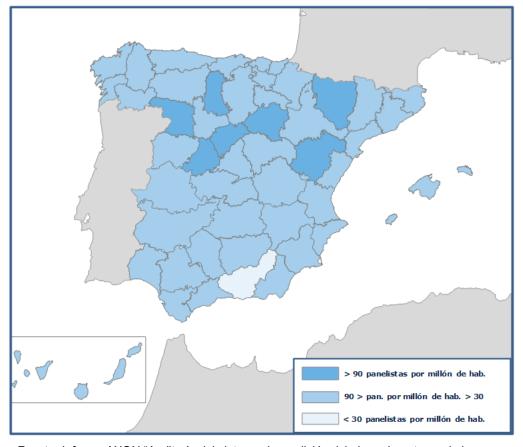


Gráfico 1. Panelistas por millón de habitantes en cada provincia.

Fuente: Informe AXON "Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional, año 2019".

El mapa muestra la distribución de los panelistas en todas las áreas postales que definen la estratificación geográfica utilizada por Correos, en general con entre 30 y 90 panelistas por millón de habitantes y por provincia. Como excepción, con menos de 30 panelistas por millón de habitantes, únicamente se encuentra la provincia de Granada, donde actualmente hay 25,1 panelistas por cada millón de habitantes.

Por otra parte, a nivel de estrato, los colaboradores de KANTAR cubrieron todos los estratos definidos en la matriz de flujos de Correos. La matriz de flujos de Correos establece 3 estratos posibles en cada provincia:

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



Tabla 3. Niveles de cobertura del panel de colaboradores empleado por KANTAR

	2018					
Tipo de localidad	Localidades cubiertas	Total de localidades				
Capitales	50	52				
Localidades de más de 50.000 hab.	92	95				
Localidades de menos de 50.000 hab.	340	7.977				
TOTAL	482	8.124				

2019							
Localidades cubiertas	Total de localidades						
50	52						
92	98						
358	7.981						
500	8.131 ⁹						

Fuente: Informe AXON "Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional, año 2019".

Como se observa, las poblaciones de más de 50.000 habitantes y las capitales de provincia fueron cubiertas casi en su totalidad (abarcando más del 96% de la población residente en este tipo de municipios) lo que supone que KANTAR ha mejorado en 2019 ligeramente en términos de cobertura, aumentando la presencia de colaboradores en las localidades de menor población.

Ahora bien, durante la auditoría se observó que KANTAR había eliminado del estudio cualquier flujo de cartas asociado a las, según la terminología empleada por KANTAR, "islas menores", que incluían las siguientes localidades: Ibiza, Mahón, Arrecife, Puerto del Rosario, San Sebastián de la Gomera, Santa Cruz de la Palma y Valverde.

La empresa indicó que el motivo de la exclusión es que en el pasado dichas localidades estaban sobredimensionadas en el estudio pero que el volumen de correo real en las mismas no justifica que se analicen.

En el caso particular de Ibiza, el auditor hace notar que esta localidad es la única que se encontraba en el estrato de "Localidades con más de 50.000 habitantes (que no sean capital)" de la provincia de Islas Baleares. Para esta localidad, KANTAR ha decidido asignar el porcentaje teórico de cartas al estrato de "Capital de provincia".

Para el resto de las provincias de islas (Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife), las localidades menores situadas en las "islas grandes" permiten seguir midiendo los estratos de "Localidades con más de 50.000 habitantes (que no sean capital)" y "Localidades con menos de 50.000 habitantes (que no sean capital)".

AXON señala que dado que la norma UNE-EN 13.850:2013 establece que "...la dispersión del panel debe garantizar que todas las áreas postales que definen la estratificación geográfica están cubiertas", en el caso particular de las Islas Baleares el estrato de "Localidades con más de 50.000 habitantes (que no sean capital)", no estaría cubierto por el estudio al haber eliminado Ibiza. Con la última matriz de flujos disponible donde se encontraba la información de Ibiza por separado (matriz de 2015), AXON pudo comprobar que el volumen de estos envíos sobre el total nacional representaba únicamente un 0,02%. El auditor concluye que si bien, dicha exclusión no estaría alineada con la norma, el impacto de la misma en los resultados del plazo de entrega es muy limitado, dada la baja materialidad de los envíos.



Con respecto a la eliminación de envíos en el resto de "islas menores", AXON indicó que no considera que existiera un incumplimiento de la norma, al estar los estratos geográficos cubiertos con las localidades de las "islas mayores". Sin embargo, debido a la posición geográfica de estas islas, sería de esperar que los plazos de entrega de los envíos en las mismas sean mayores a los de las islas más grandes. En cualquier caso, el auditor concluye que el bajo número de envíos asociados a estas islas (entorno al 0,1% del total nacional) implica que cualquier potencial impacto en el cálculo del plazo de entrega sea limitado.

Tras el análisis de esta información, AXON llega a la conclusión de que la distribución geográfica del panel empleado es adecuada cumpliendo, en general, las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN 13850:2013.

III.3.2.2. Instrucciones dadas a los panelistas por KANTAR.

La verificación de las instrucciones y su seguimiento por parte de los colaboradores de KANTAR la realizó AXON mediante una encuesta realizada a 215 panelistas (14,33% de los 1.500 activos) seleccionados de forma aleatoria, que versó sobre los siguientes puntos:

- Aspectos técnicos de la colaboración (seguimiento de las instrucciones).
- Aspectos relativos a la formación.
- Valoración general y comentarios.

El auditor señala que, tras la revisión de la documentación aportada por KANTAR y valorados los resultados de las encuestas, en 2019 se ha mantenido sin cambios relevantes la información que se entrega a los panelistas al inicio de su colaboración y, aunque sería beneficioso seguir implementando mejoras en las instrucciones y en los mecanismos de recopilación de información, concluye que no resulta estrictamente necesario para asegurar la calidad de los resultados del sistema.

III.3.2.3. 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 comerciales¹º la norma señala que se les debe asignar un máximo de 24 cartas enviadas a la semana.

En las auditorías de los ejercicios 2016 y 2017 se detectó un ligero exceso en la carga de trabajo de los panelistas por lo que la CNMC señaló que este aspecto debía ser corregido. En la auditoría del ejercicio 2018 se observó una evolución positiva respecto al número de cartas semanales que gestionaban los panelistas particulares

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



pero 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.

AXON en su auditoría del ejercicio 2019 realiza el siguiente análisis del cumplimiento de los límites establecidos por la Norma y, comparando con el ejercicio 2018, concluye que las desviaciones respecto del límite marcado por la norma han mejorado o se han mantenido en los mismos niveles a excepción de la proporción de casos de números de cartas enviadas por panelistas particulares en cada semana del año que superaron el límite establecido por la norma.

Tabla 4. Resumen de los resultados del análisis de la carga de trabajo de los panelistas

ASPECTO	2018	2019
Proporción de casos de cartas enviadas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,11%	0,43%
Proporción de casos de cartas recibidas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,20%	0,20%
Promedio anual de cartas recibidas semanalmente por encima del límite establecido por la norma	0,00%	0,00%
Número de casos de cartas enviadas por empresa y semana por encima del límite establecido por la norma	21,89%	14,59%

Fuente: Informe AXON "Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional, año 2019".

- Respecto a los panelistas particulares, AXON señala que un 0,43% de los casos superaron el límite establecido en la norma UNE-EN 13.850:2013 de 12 cartas semanales lo que representa un aumento respecto a 2018 del 0,32%. Y el 0,20% de los pares panelista-semana superó el umbral de 12 recepciones lo que indica que no se ha producido una gran variación con relación al año 2018, donde se estimó el mismo valor. AXON concluye que debería disminuir el número de cartas que deben ser enviadas y recibidas por cada panelista particular.
- Panelistas comerciales (empresas): Se observa que en un 14,59% de los casos, la carga de los panelistas comerciales excedió el límite de 24 cartas semanales. Esto supone un descenso de 7,30% con respecto al 21,89% de los pares panelistas-semana que superaban el límite en el ejercicio anterior. Aclara el auditor que, si bien la norma UNE-EN 13.850:2013 fija límites para estos panelistas, las características de las cartas enviadas por ellos corresponden al correo masivo (todas las cartas de los panelistas comerciales se entregan en las Unidades de Admisión Masiva). Los sistemas de medición de la calidad en plazo para el correo masivo están contemplados en la norma UNE-EN 14.534:2004 + A1:2007, en la que no se establecen límites a la carga de trabajo



de los colaboradores en los estudios. Por esta razón, entiende AXON que la consideración de un límite en la carga en este caso no sería aplicable.

Panelistas profesionales¹¹: la norma prevé la posibilidad de usar panelistas profesionales sin establecer límites a su carga de trabajo si bien su anonimato debe preservarse. KANTAR ha utilizado dos de ellos pudiendo comprobar AXON que tanto por el número de envíos como por el número de visitas a la misma oficina la probabilidad de que los panelistas fueran identificados era reducida.

III.3.2.3. Antigüedad de los panelistas:

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

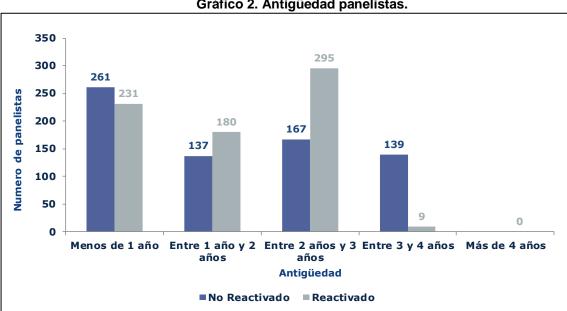


Gráfico 2. Antigüedad panelistas.

Fuente: Informe AXON "Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional, año 2019".

AXON indica que del análisis de los datos se concluye que no existe ningún panelista particular con una antigüedad mayor a 4 años y que en 2019 se contó con un 50,4% del total de panelistas particulares reactivados, posibilidad contemplada en la Norma si se garantiza que los puntos de depósito y entrega cambian con la nueva rotación. KANTAR cumple este punto, y establece un descanso de 1 año natural como mínimo para la reactivación, por lo que, a juicio del auditor, se cumple con lo establecido en la UNE-EN 13850:2013.

III.3.2.4. Monitorización del funcionamiento del panel

¹¹ Panelista profesional: panelista que realiza el trabajo remunerado de depositar cartas test, en las diferentes oficinas que se le asignan de antemano.



El auditor indica que KANTAR realiza un seguimiento mensual a cada panelista para evaluar diferentes elementos de la colaboración. El seguimiento incluye 22 controles de calidad asociados a diferentes aspectos a los que se asocia un determinado peso sobre la valoración del colaborador. En función de los resultados, se toman acciones específicas sobre las distintas partes de la colaboración.

III.3.3. Controles de calidad sobre el sistema de medición.

AXON revisó los controles de calidad relativos al:

- Diseño estadístico.
- Elaboración y provisión a panelistas del envío de prueba.
- Expedición y recepción de los envíos de prueba.
- Recogida de datos.
- Análisis de datos e informes.
- Archivo de la información.
- Certificaciones de Calidad: en este punto señaló el auditor que KANTAR posee la certificación AENOR que asegura que sus sistemas de control de calidad están alineados con las reglas especificadas dentro de la norma EN ISO 9001. También informa AXON que, aunque KANTAR no dispone a día de hoy de certificaciones relativas al resto de normas en materia de control y aseguramiento de la calidad, sí manifiesta que el seguimiento y control de los trabajos están ajustados a los controles y procedimientos de calidad ISO 9001 e ISO 20252.

El auditor señala que el análisis de los aspectos anteriores le permite concluir que KANTAR ha implementado un sistema de control de calidad acorde con lo establecido en la norma UNE-EN 13.850:2013. Los controles de calidad cubren todos los aspectos indicados en la Norma, a excepción del resto de certificaciones previstas en la misma (EN ISO 9001, EN ISO 9004, ISO 10005 e ISO 10007).

III.3.4 Cálculos específicos y reglas de cálculo utilizados

AXON revisó el cálculo del plazo de entrega aplicado a los envíos, la obtención de los indicadores para cada flujo, la obtención de los indicadores a nivel nacional, así como el cálculo de la exactitud de los indicadores, no encontrando ninguna divergencia con lo previsto en la UNE-EN 13850:2013.

III.3.5 Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria

AXON en sus conclusiones indica que durante los trabajos de revisión pudo verificar que la metodología aplicada es en general adecuada y consistente con lo especificado en la norma UNE-EN 13.850:2013, con la excepción de la incidencia relativa al número máximo de cartas enviadas o recibidas por los panelistas, establecido por la Norma, que se sigue sobrepasando en algunos casos.



Esta incidencia, que como se ha señalado, ya fue detectada en anteriores auditorías, hace que AXON recomiende que tanto que Correos como KANTAR deban continuar trabajando para cumplir los límites en la carga de trabajo de los panelistas.

III.3.6. Alegaciones de Correos a las incidencias señaladas por AXON relativas al sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria:

Correos en su escrito de 24 de junio de 2020 formuló, las siguientes alegaciones a los puntos señalados por el auditor:

 En relación a la cuestión planteada por AXON sobre la eliminación de Ibiza del estrato de localidades con más de 50.000 habitantes (que no sean capital) y resto de islas, Correos hizo las siguientes aclaraciones:

"Con respecto de Ibiza, señalar que el estudio para la medición en 2019 se diseñó a finales de 2018 con los datos de correo real disponibles en aquel momento, matriz de flujos de 2017, que sirvieron de base de diseño, y se ponderaron los resultados con los datos de correo real de la matriz de flujos de 2018, en ambos conjuntos de datos puede observarse que en la provincia 07, Baleares, ya no figuran datos de localidades con más de 50.000 habitantes, por tanto, se puede inferir que Ibiza no era ya una localidad de este tipo, como puede contrastarse, también, a través de las estadísticas de población publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE): 49.689 habitantes en 2017, 49.727 en 2018 y 49.783 en 2019. En cualquier caso, según se recoge en el informe de auditoría: "... el impacto de la misma en los resultados del plazo de entrega es muy limitado, dada la baja materialidad de los envíos.

Con relación a la eliminación de envíos del "resto de islas menores", indicar que no se han eliminado envíos test, puestos en circulación, correspondientes a estas localidades. En el diseño del estudio para 2019 no se consideró necesario establecer panelistas en esas localidades porque estas localidades estaban sobre muestreadas, en años anteriores, en perjuicio de otras localidades, insulares y peninsulares, con mayor representatividad por volumen de correo real y, en cualquier caso, el estrato de "localidades con menos de 50.000 habitantes", para las provincias con localidades en lo que denominamos "islas menores", queda perfectamente identificado y medido con las localidades muestreadas en la implementación del estudio en 2019."

Respecto a la carga de trabajo de los panelistas expone que:

"En general, se ha mejorado, continuando con la tendencia de años anteriores, y, en lo relativo a envíos de panelistas particulares, se trata de un mínimo incumplimiento que Correos asume, entendiendo que el número de cartas afectadas, 0,43% es tan pequeño que no es necesario adoptar medidas, más allá de las señaladas por Kantar, proveedor del estudio, para ejercicios anteriores por considerarse que no tienen un impacto significativo respecto al cálculo de los plazos de expedición, por debajo de 3 centésimas en el resultado



anual nacional para D+3, y de 1 centésima en D+5, y, por tanto, muy por debajo del error estadístico para ambos indicadores.

Nuestro proveedor para el estudio, Kantar, manifiesta, como más probable, que estas mínimas variaciones se deban a la rotación natural del Panel, como por ejemplo la disponibilidad de los panelistas en cada municipio para las captaciones, las colaboraciones, bajas, vacaciones, etc.

Además, es un estudio afectado por variables exógenas difícilmente controlables por depender de los panelistas y, por tanto, del factor humano."

Esta Sala considera, tal como ya indicó en su Informe de 21 de noviembre de 2019¹², que Correos debe adoptar las medidas necesarias para que se corrijan los excesos advertidos en la carga de trabajo de los panelistas.

III.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2019.

El informe de junio de 2020 de KANTAR 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 2019, así como su desviación respecto a los objetivos fijados por la normativa postal.

Tabla 5: Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2019

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	93,92%	98,26%
Desviación	0,92%	-0,74%
Error Estadístico ¹³	+/-0,45%	+/-0,21%
Resultado Art. 47.4 RD 1829/199	94,37%	98,48%
Desviación resultado Art. 47.4 RD 1829/1999	1,37%	-0,52%

Fuente: Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2019"- Junio 2020

Como se aprecia en la tabla anterior, Correos en sus resultados de los plazos de expedición de la carta ordinaria de 2019, incumple levemente (-0,74%) el objetivo del 99% señalado para D+5. Al considerar el margen correspondiente al error estadístico, el diferencial con el objetivo establecido en D+5 es igual a -0,52%.

STP/DTSP/053/19

¹² Informe de 21 de noviembre de 2019 sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2018 (STP/DTSP/080/18). https://www.cnmc.es/sites/default/files/2765088 9.pdf

¹³ La norma UNE-EN 13850 regula en su Apartado 7.2 y anexos A.5 e I.4.4. el cálculo de exactitud e intervalo de confianza aplicables en cada caso.



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

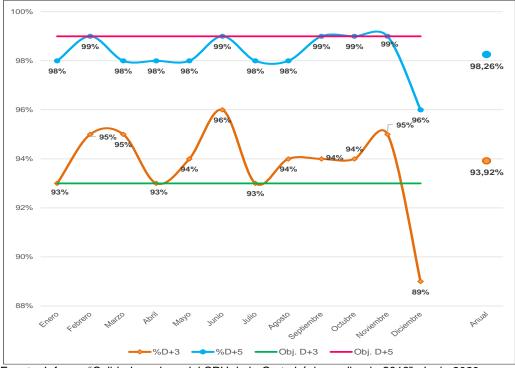
Tabla 6: Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2019 por el tipo de panelista emisor

Tipo de emisor	Partic	culares	Empresas		
Plazo	D+3	D+5	D+3	D+5	
Objetivo	93,00%	99,00%	93,00%	99,00%	
Resultado	94,56%	98,53%	92,53%	97,68%	
Desviación	1,56%	-0,47%	-0,47%	-1,32%	
Error Estadístico	+/-0,33%	+/-0,14%	+/-1,00%	+/-0,52%	
Resultado Art. 47.4 RD 1829/199	94,89%	98,67%	93,53%	98,20%	
Desviación resultado Art. 47.4 RD 182911	1,89%	-0,33%	0,53%	-0,80%	

Fuente: Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2019"- Junio 2020

La evolución mensual de los tiempos de entrega de la carta ordinaria en el año 2019, como en años anteriores, muestra que los peores resultados Correos los obtuvo durante los meses de abril, julio, agosto y diciembre.

Gráfico 3: Evolución mensual de las calidades de entrega en plazo carta ordinaria año 2019



Fuente: Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2019"- Junio 2020

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



Gráfico 4: Resultados globales calidad entrega carta ordinaria 2012-2019 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



Fuente: Elaboración propia



IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL¹⁴).

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

El operador indica en su informe de junio de 2020 que la muestra utilizada corresponde a 162.247 envíos reales de paquete azul nacidos y distribuidos en territorio nacional durante 2019 registrados en el sistema de Correos, que se corresponden según su Sistema de Información Estadística (SIE) con el 86% de la totalidad de envíos de paquete azul nacidos en cualquier punto de la geografía nacional. Teniendo en cuenta los tramos de peso, se midieron los plazos de entrega de 118.557 envíos de hasta 10 kg y 43.690 envíos de entre 10 y 20 kg de peso.

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 UNE-CEN/TR 15472:2008 relativo a la medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.

El operador ha aplicado la misma regla de cálculo que la utilizada en la medición de plazos de la carta ordinaria.

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

¹⁴ "Paquete Azul" es el nombre comercial del paquete postal nacional incluido en el ámbito del SPU.



	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: Norma UNE-EN 13850:2013 - D=Día de depósito

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.

Envíos sujetos a trámites aduaneros:

AXON señala que en anteriores ejercicios Correos había manifestado su deseo de descontar el tiempo de aduana en línea con el Informe Técnico CEN/TR 15.472:2006¹⁵, que detalla lo siguiente:

"Envíos sujetos a aduanas. El tiempo desde que se deposita en ella hasta que sale debería excluirse del cálculo del plazo de entrega. Si los envíos no son liberados por las autoridades aduaneras, entonces deberían excluirse del cálculo del plazo de entrega".

Si bien en anteriores ejercicios el sistema de Correos no permitía aún descontar del cálculo dicho tiempo, el operador había informado que estaba llevando a cabo modificaciones en su sistema con el objetivo de poder descontar los tiempos que dichos envíos eran retenidos en aduana. En el ejercicio 2019, el sistema de Correos ya cuenta con la información necesaria para descontar de los cálculos el tiempo que los envíos pasan en aduana. El análisis que del mismo hace el auditor y sus conclusiones se muestran más adelante.

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

Como se ha indicado anteriormente Correos utiliza en la medición del plazo de entrega del paquete azul y resto de productos con trazabilidad una metodología basada en la establecida para la carta ordinaria en la Norma UNE:EN 13850:2013, si bien la mayor diferencia entre ambos procesos de cálculo es la fuente de información. Mientras que en el caso de la carta ordinaria se analiza una muestra del universo estadístico mediante el envío de cartas test, en el caso del paquete azul la información corresponde a la gran mayoría de envíos reales realizados en el ejercicio. Esto es posible gracias a que toda la información relativa a dichos envíos se almacena en la base de datos de Mercurio de Correos (base de datos para la trazabilidad de envíos).

AXON auditó la metodología empleada por el operador en 2019, analizando los siguientes aspectos:

¹⁵ Se hace notar previamente que la norma UNE-EN 13.850:2013, que es la que rige la metodología de obligado cumplimiento, no se pronuncia al respecto de estos envíos.



IV.3.1 Verificación de la recogida de datos y revisión del cálculo de plazo para cada envío de paquete azul, carta certificada y valor declarado:

Para llevar a cabo esta verificación, AXON realizó las comprobaciones sobre una muestra de 90 envíos efectuados por sus colaboradores que comprendía 50 envíos de paquetes azules, 25 envíos de cartas certificadas y 15 envíos con valor declarado.

El auditor detectó que sólo 3 de los envíos presentaban una inconsistencia entre la información almacenada en los registros de Correos y la recogida por los colaboradores del auditor.

Según explicó Correos, la divergencia asociada a uno de los envíos se debió a un error cometido por el empleado de Correos en el momento de rellenar el aviso de entrega depositado en el buzón del destinatario. En cambio, las divergencias de los otros dos envíos se deben a una incidencia identificada en el evento de "entrega concertada" empleado en el sistema de recogida de datos del operador. Según justificó Correos, este tipo de entrega se limita a situaciones excepcionales en las que el destinatario del envío solicita su reparto en otro momento posterior. En esos casos, se considera el evento de "entrega concertada" para el cálculo del plazo de entrega, pues se entiende que ha habido posibilidad de intento de entrega, pero el mismo se ha pospuesto a petición del destinatario. No obstante, tal y como reconoció Correos, el registro de este evento en el sistema en estos dos casos fue un error, dado que no constaba que se hubiera contactado con el destinatario para concertar la entrega. A raíz de esta incidencia, AXON sugiere que Correos excluya del cálculo del plazo de entrega aquellos envíos que incluyan dicho evento, hasta que se haya podido certificar que las incidencias de esta índole han sido solventadas por el operador.

Por otro lado, con relación a los trabajos de revisión y auditoría realizados sobre el sistema de medición del plazo de entrega, AXON ha identificado que existía un tipo de envío que presentaba una inconsistencia, dado que su fecha de entrada en aduana era posterior a su fecha de entrega. Por tanto, el auditor considera que Correos debería implementar un filtro en el sistema que excluya del cálculo los envíos que presenten inconsistencias de este tipo. De manera adicional, AXON señaló que considera que Correos debería realizar esfuerzos que permitan reducir el número de envíos que se eliminan de la muestra empleada en la medición de tiempos del paquete azul por dichas inconsistencias.

IV.3.2 Verificación de la aplicación de la regla de cálculo paquete azul, carta certificada y valor declarado:

Con el objetivo de verificar que Correos aplica correctamente la regla de cálculo sobre los datos registrados en Mercurio, AXON solicitó a Correos el informe de calidad *end-to-end* final y la información fuente necesaria para el cálculo de los indicadores de trece flujos reales que comprendían 2.375 envíos (936 de paquete azul y 1.439 de carta certificada).



Para la selección de los 13 flujos solicitados a Correos el auditor buscó garantizar la mayor representatividad de la muestra analizada, atendiendo en particular a que quedaran cubiertos todos los meses del año, los festivos oficiales y flujos donde se pudiera comprobar el tratamiento dado a los festivos corporativos de Correos, así como las rutas con trámites aduaneros y aquellas áreas geográficas no cubiertas por los flujos más representativos.

La comparativa que hizo el auditor de sus cálculos y los cálculos de Correos sobre los flujos seleccionados reflejó que ambos coincidían en su totalidad, si bien se observó que uno de los envíos presentaba una fecha de entrada en aduana posterior a la fecha registrada para la entrega del envío.

A este respecto, AXON hizo notar que aunque Correos cuenta en su sistema con una serie de filtros que permiten excluir del cálculo de los indicadores los envíos que presentan inconsistencias de este tipo, los filtros establecidos no habían eliminado dicho envío, por lo que el auditor considera que Correos debería implementar un filtro adicional que elimine los envíos con esta casuística.

IV.3.3. Análisis del volumen de paquete azul excluido de la muestra empleada para el cálculo del plazo de entrega:

A solicitud de la DTSP el auditor analizó el volumen de paquetes que Correos no incluyó en 2019 en el cálculo de los plazos de entrega (un 14,1%¹⁶ de los envíos).

Correos dio a AXON las siguientes razones para la exclusión de ciertos envíos:

- En ocasiones, para los envíos admitidos en Unidades de Admisión Masiva, cuando tienen lugar admisiones de grandes volúmenes de envíos, no se registra el evento de admisión para la totalidad de dichos envíos. Al no contar con el registro del evento de entrada, no es posible el cálculo del plazo de entrega para dichos envíos. Con base en la información facilitada por Correos, se ha comprobado que este caso corresponde a 21.688 envíos de paquete azul sobre el total de 188.921 envíos de paquete azul en el año 2019, representando un 11,5% de los envíos.
- Existe una parte de los envíos que deben ser excluidos del cálculo a raíz de incidencias de diferente índole:
 - Incoherencias de fechas, por ejemplo, casos en los que el intento de entrega es anterior al evento de admisión en oficina o al evento de entrada en aduana.

_

¹⁶ En 2018 el porcentaje de paquetes que quedó fuera del estudio de paquete azul fue del 16%, en 2017 fue del 25%.



- Incoherencias en el código de producto, por ejemplo, cuando existen divergencias entre el código asignado al producto en el sistema y el código de la etiqueta colocada por el operario de Correos sobre el paquete.
- Incoherencias entre los códigos de las oficinas, por ejemplo, cuando el código del sistema de admisión no se localiza en el sistema maestro de Correos, no siendo posible la identificación del origen del paquete.
- Inexistencia de intento de entrega porque el remitente ha solicitado la devolución del envío antes que el mismo llegue a su destinatario.

Con base en la información facilitada por Correos, AXON comprobó que estos casos corresponden a 4.987 envíos de paquete azul sobre el total de 188.921 envíos de paquete azul en el año 2019, representando un 2,6% de los envíos.

AXON indica que de lo anterior puede extraerse que un total de 162.246 envíos entra finalmente en la muestra que Correos emplea para el cálculo de los indicadores del plazo de entrega, lo que representa un 85,9% del total de envíos de paquete azul (188.921).

El auditor hace notar que la norma UNE-EN 13.850:2013, orientada a los estudios de carta ordinaria, no presenta disposiciones al respecto de estas exclusiones. Dicha norma, en cambio, está orientada a la realización de estudios con muestras del universo estadístico del operador que deben llevarse a cabo con un número de envíos de carta ordinaria que garantice la representatividad de la muestra para los diferentes estratos analizados. Para llevar a cabo lo anterior, en el estudio de carta ordinaria, partiendo de información real de tráficos (extraída de la matriz de flujos de Correos), y con el objetivo de cubrir algunas características discriminatorias del correo, los tráficos se ajustan para disponer de muestras representativas de cada tipología. No obstante, estos ajustes se anulan finalmente al ponderar los resultados del estudio, aplicando unos factores de ponderación que se extraen de la relación entre los envíos que deberían realizarse para cumplir con los porcentajes definidos en la matriz de flujos, y los envíos de muestra realizados para el estudio.

Señala AXON, en línea con lo anterior, que en el caso del estudio de carta ordinaria, se requiere de un porcentaje de envíos de muestra muy inferior al valor de 85,9% obtenido para el paquete azul. Por este motivo, el auditor no considera que la exclusión de envíos en los casos de paquete azul presentados más arriba suponga un incumplimiento de la norma.

Sin embargo, si la distribución¹⁷ difiere entre la totalidad de los envíos y aquella muestra realmente analizada, esto podría afectar al cálculo de promedios nacionales a no ser que se realice un ejercicio de despromediación (tal y como se indica más arriba, como sí se hace para la carta ordinaria). Como parte de la auditoría, AXON solicitó información a Correos que permitiera evaluar el impacto que dicha exclusión de envíos tiene en los resultados promediados del estudio. En particular, analizó el

-

¹⁷ Por ejemplo, por origen, peso, etc.



impacto en parámetros clave (porcentajes de D+3 y D+5 así como el tiempo de entrega promedio).

Tras el análisis AXON concluyó que, dado que la utilización de la distribución total de envíos implica una mayor precisión, ésta supone diferencias en el cálculo de los indicadores¹⁸ y, teniendo en cuenta a su vez que se dispone de información que permite realizar un ajuste por ponderación, considera el auditor que de manera similar al proceso que se realiza en el estudio de carta ordinaria, sería recomendable que, en el caso de que la Comisión lo considere oportuno, los resultados presentados por Correos del sistema de paquete azul y de carta certificada incluyeran igualmente dicho ejercicio de ponderación.

En este mismo contexto, si bien tal y como se ha expresado en párrafos anteriores la norma UNE-EN 13.850:2013 no presenta disposiciones al respecto de las exclusiones de envíos llevadas a cabo por Correos para el estudio, si se atiende a las disposiciones del Informe Técnico CEN/TR 15.472:2006, el informe incluye lo siguiente (apartado 5.3):

"Un proveedor del servicio postal puede ser considerado como no cumplidor de este informe técnico, si se está excluyendo más del 5% del total de los envíos incluidos en el campo de estudio del cálculo del plazo de entrega (por ejemplo, la exclusión de un "elevado" número de envíos del cálculo, pues produce resultados no representativos).

El nivel de exactitud depende del porcentaje de envíos excluidos y del grado de exclusiones no aleatorias. La prueba de esa falta de aleatoriedad tiene dos pasos:

- especificar mucho las características discriminatorias para el plazo de entrega (por ejemplo, centro de clasificación, peso, día de la semana);
- comprobar si la cantidad de envíos excluidos es independiente de esos factores discriminatorios. Si hay una correlación entre la característica discriminatoria y la proporción de envíos excluidos, entonces la falta de aleatoriedad se rechaza

Si la prueba muestra una correlación entre la proporción de envíos excluidos y algunos factores discriminatorios, entonces es necesaria la ponderación."

-

¹⁸ El análisis comparativo realizado por el auditor parte de los resultados de plazos de entrega según la metodología aplicada por Correos para el descuento del tiempo de aduanas. Partiendo de este enfoque, y corrigiendo del efecto de la exclusión de los envíos según la información disponible, el auditor obtiene los siguientes resultados:

[•] cuando se distribuyen los envíos de paquete azul excluidos en función de su provincia de origen, D+3 pasa del 70,1% al 69,6% (diferencia de -0,5%) y D+5 pasa de 89,4% a 89,3% (diferencia -0,1%).

cuando se distribuyen los envíos de paquete azul excluidos en función de su peso, D+3 pasa del 70,1% al 69,8% (diferencia del -0,3%) y D+5 pasa del 89,4% al 89,2% (diferencia del -0,2%).



Concluye AXON que, "a la vista de lo anterior, los resultados del sistema de Correos presentan un porcentaje de exclusiones del 14,1% (por tanto, superior al 5% que menciona el Informe Técnico), y características que ponen de manifiesto que las exclusiones no son independientes de factores discriminatorios (dado que la mayoría de exclusiones están asociadas al punto de inducción de Unidad de Admisión Masiva). Por tanto, si bien las disposiciones de este Informe Técnico no son de obligatorio cumplimiento, bajo nuestro juicio, las mismas refuerzan la idea de que los resultados del sistema de Correos deberían ser ajustados mediante un ejercicio de ponderación para mejorar su representatividad".

IV.3.4 Envíos sujetos a trámites aduaneros:

Indica AXON que en el ejercicio 2019 el sistema de Correos cuenta con la información necesaria para descontar de los cálculos el tiempo que los envíos pasan en aduana.

Correos explicó al auditor que para los envíos sujetos a trámites aduaneros, se registra en su sistema la siguiente información:

- Evento de entrada: fecha y hora de entrada en aduana.
- Evento de salida: fecha y hora de salida de aduana.

Los registros anteriores de entrada y salida de aduana son realizados por los operarios o por los sistemas automáticos de aduana que hacen, en ambos casos, uso de lectores ópticos. No obstante, Correos también explicó que, si bien para todos los envíos aduaneros se registra el evento de entrada, en el caso del evento de salida, el mismo no se registra para la totalidad de los mismos. En este sentido, con base en la información solicitada a Correos, el auditor ha podido comprobar que, de los envíos sujetos a aduana, para el 49% únicamente se registra el evento de entrada, pero no el de salida.

Una vez se cuenta con los eventos de entrada y de salida en aduana, Correos descuenta, del plazo de entrega de cada envío, el tiempo de aduana, calculado como la diferencia de días entre la fecha de salida y la de entrada en aduanas, con las siguientes excepciones o particularidades:

- Si el evento de salida de aduana tiene lugar de manera posterior a la hora de corte (16.00h), se descuenta un día adicional.
- En el caso de que los días de aduana coincidan con un día festivo o de fin de semana, este día únicamente se descuenta una vez del cálculo¹⁹.
- Si el envío tiene un evento de entrada en aduana, pero no tiene un evento de salida de aduana, se descontará 1 día como norma general. Correos ha

¹⁹ Adicionalmente, se hace notar que para el caso de envíos que pasan por aduana, el descuento de festivos del plazo de entrega considera los festivos en el punto de admisión antes del evento de entrada aduana y los festivos en el punto de destino después del evento de salida de aduana.



explicado que, por razones logísticas, los envíos que van desde la península a Canarias tienen la necesidad de pasar primero por el centro aduanero situado en Vallecas (Madrid), mientras que los envíos que van desde Canarias a la península pasan por el centro aduanero situado en Barajas (Madrid). Dentro de estos envíos, los que no presentan evento de salida se debe normalmente a que, por las características del envío, el proceso en aduana es sencillo y rápido. Dado que la entrada y la salida se produce en un espacio reducido de tiempo, únicamente se registra para ellos el evento de entrada, pero no el de salida^{20.} No obstante, si bien el tiempo de aduana asociado a estos envíos podría considerarse despreciable, Correos ha explicado que considera adecuado descontar 1 día en el cálculo del plazo de entrega de dichos envíos, como norma general. El objetivo de descontar este día sería el de reflejar el tiempo de tratamiento y de viaje que el operador incurre de manera adicional por el hecho de tener que dirigir dichos envíos al centro aduanero de Vallecas (Madrid) o Barajas (Madrid), según corresponda.

AXON hace notar que ni la norma UNE-EN 13.850:2013 ni el Informe Técnico UNE-CEN/TR 15.472:2008 detallan cómo se debe realizar el descuento de dichos tiempos de aduanas.

El auditor considera que a nivel general la metodología descrita por Correos en este apartado es consistente con la filosofía general del cálculo del plazo de entrega para aquellos envíos para los que dispone de información de la hora de entrada y salida de aduana. Sin embargo, la decisión metodológica de descontar 1 día en los envíos que no tienen evento de salida de aduana para reflejar el tiempo de tratamiento y de viaje que el operador incurre de manera adicional por el hecho de tener que dirigir dichos envíos al centro aduanero, debe analizarse en más detalle. En este sentido, AXON señala que:

- El Informe Técnico UNE-CEN/TR 15.472:2008 define que se debe excluir del cálculo el tiempo "desde que se deposita en [la aduana] hasta que sale". Por lo tanto, cualquier tiempo de transporte hasta la o desde la aduana no podría reconocerse dentro de esta exclusión.
- A este respecto, Correos se refirió durante los trabajos de la auditoría a las exclusiones que plantea la norma UNE. Si bien el auditor señala que la norma UNE-EN 13.850:2013 establece lo siguiente:

"Como esta norma da lugar a algunas interpretaciones en el diseño del estudio y en la propia medición, la autoridad reguladora puede tomar decisiones sobre algunos puntos específicos, en particular:

[...]

-

²⁰ A este respecto, Correos no ha expresado la existencia de ningún inconveniente que impida que todos los envíos sometidos a trámite aduanero puedan registrar su evento de salida.



 la eliminación de algunos periodos de medición en casos de eventos de "fuerza mayor" y tras discutirlo con el operador [mand. (2) véase 5.2.2²¹]"

De lo anterior, dice el auditor, puede inferirse que los trámites aduaneros no entrarían en la definición de "fuerza mayor" (entre otros motivos porque no pueden considerarse sucesos no previsibles), concluyendo por tanto que el descuento que propone Correos de 1 día no estaría basado en ninguna medición, sino que se trata de una estimación del operador.

Al mismo tiempo, el auditor señala que se ha observado que, dado el elevado porcentaje de envíos aduaneros que presentan esta casuística (49%, es decir, prácticamente la mitad), dicha regla tiene un impacto relevante en los cálculos del sistema.

A la vista de lo anterior, AXON considera que, dado que la propuesta de Correos de descontar este día asociado a los tiempos de tratamiento y de viaje no está recogida en la normativa aplicable, el descuento de dicho tiempo no está debidamente justificado y, por lo tanto, no debería producirse.

En conclusión, el auditor señala que considera razonable la metodología aplicada para descontar el tiempo de aduana en aquellos casos para los que se dispone de información tanto de entrada como de salida de aduana.

IV.3.5. Revisión de las incidencias detectadas en la anterior auditoría.

En la auditoría realizada por KPMG sobre las mediciones de plazo del paquete azul correspondientes al ejercicio 2018 se detectaron las siguientes incidencias:

- Descuento de los días 24 y 31 de diciembre (festivos corporativos)
 Durante la revisión del cálculo de los indicadores D+3 y D+5, en el ejercicio 2019, AXON ha comprobado que Correos no ha descontado dichos festivos corporativos del cálculo, dando por tanto cumplimiento al requerimiento de la Comisión.
- Descuento de los festivos locales de destino en el día de la admisión
 En el ejercicio 2018, KMPMG observó algunas incidencias relativas al descuento de festivos locales de destino en el día de la admisión.

- no ser asumible por ellos,

Así, en caso de, por ejemplo, desastre natural o ataque terrorista debería permitirse considerar la deducción del periodo correspondiente durante el que el trabajo se vea afectado de modo que los plazos de entrega no puedan garantizarse como operativa postal 'normal'."

²¹ La sección 5.2.2 establece: "[..] Para que un evento sea calificado como de fuerza mayor, debe cumplir los siguientes requisitos mínimos. Debe:

no estar causada por operadores y/o sus subcontratas involucrados en la distribución,

⁻ no ser previsible,

⁻ ser un suceso extraño,

tener un impacto comprobable de la distribución de varios días consecutivos de reparto.



Durante la revisión del cálculo de los indicadores D+3 y D+5, en el ejercicio 2019, AXON ha comprobado que Correos no ha descontado dichos festivos locales del cálculo, dando por tanto cumplimiento al requerimiento de la Comisión.

Incidencias y desviaciones señaladas En el ejercicio 2018, KPMG explicó que se habían detectado algunas incidencias que afectaban a la operativa seguida por Correos a la hora de entregar los envíos o errores en los localizadores o la información mostrada en la web de Correos. AXON señala que durante el proceso de auditoría de 2019, no se han detectado ninguna de estas incidencias.

IV.3.6. Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y recomendaciones:

AXON señala que durante los trabajos de revisión pudo verificar que la metodología aplicada por Correos es en general adecuada y consistente con la metodología asociada a la regla de cálculo para la obtención de los indicadores de calidad especificada en el contenido de la norma UNE-EN 13.850:2013, si bien, como se ha explicado en anteriores apartados detectó los siguientes aspectos que a su juicio podrían ser objeto de mejora:

- Flujos con trámites aduaneros: si el envío tiene un evento de entrada en aduana pero no tiene el evento "salida de aduana", no se debe producir el descuento de 1 día del cálculo al no quedar amparado por la normativa aplicable.
- Envíos "con entrega concertada": se sugiere que Correos excluya del cálculo del plazo de entrega aquellos envíos que incluyan dicho evento, hasta que se haya podido certificar que las incidencias de esta índole han sido solventadas por el operador.
- Envíos con inconsistencia de fechas: se recomienda que Correos implemente un filtro en el sistema que excluya los envíos que presenten una inconsistencia de este tipo. De manera adicional, se considera que Correos debería realizar esfuerzos que permitan reducir el número de envíos que se eliminan de la muestra por estas inconsistencias.

IV.3.7. Alegaciones de Correos a las incidencias señaladas por AXON en su auditoría:

El operador en su escrito de 24 de junio formuló las siguientes alegaciones²²:

- Cálculos del plazo de entrega de los envíos sujetos a tramites aduaneros:
 - "... En relación a los envíos de paquete azul nacidos o distribuidos en las islas Canarias es conocida la obligatoriedad que tiene el transportista de realizar

STP/DTSP/053/19

²² En su escrito Correos no alude a la recomendación del auditor sobre el número de envíos excluidos del estudio de plazos de expedición del paquete azul.



unos tramites aduaneros mas sencillos o complicados en funcion de la tipologia del contenido del paquete a transportar. En todos los casos el transportista debe informar a la autoridad competente registrando datos del envío en la aplicacion informatica correspondiente.

Como se indica en el informe de auditoría, este proceso en Correos da lugar a un evento de trazabilidad específico que indica que el paquete se ha retenido al menos durante un día, bien en el centro "aduanero" situado en Vallecas si el envío va de la Península a Canarias, bien el centro "aduanero" de Barajas si el envío va de Canarias a la Península. Si el contenido o las circunstancias del paquete hacen que las gestiones aduaneras sean diferentes a las anteriores es entonces cuando en nuestros procesos operativos está indicado que se genere otro evento de "salida de aduana".

Los procesos descritos anteriormente se rigen por un principio de eficiencia operativa y económica, ya que es obvio el aumento de coste e ineficiencia que supondría un punto de lectura y registro más para todos estos envíos.

En cuanto a si este criterio no está recogido en la normativa aplicable, debemos recordar que para este tipo de producto no existe una obligatoriedad normativa, aunque es el deseo y la intención de Correos desde siempre, cumplir con los requisitos de las normas que están publicadas al respecto y en este caso intentamos aplicar en todo lo posible la metodología especificada en el contenido de la norma UNE-EN 13850:2013 y en línea con las disposiciones del Informe Técnico CEN/TR 15472:2006²³.

En este último, más específico de paquetería, se indica que los envíos sujetos a Aduana deben excluirse el tiempo desde que se deposita en la aduana hasta que sale. Es evidente que la interpretación que ha de hacerse a estas palabras es la de descontar el tiempo transcurrido a causa del trámite aduanero, y no el tiempo entre la entrada y salida real a un depósito de la Aduana.

En relación al tipo de envío que presentaba una inconsistencia dado que la fecha de entrada en aduana era posterior a su fecha de entrega, se tratan de aquellos envíos devueltos por el destinatario, normalmente de Canarias, y que deben pasar nuevamente una gestión aduanera en la península. Siendo cierto que en la trazabilidad de estos envíos existe un evento de aduana posterior al evento de intento de entrega, dicho evento de aduana no se tiene en cuenta para el cálculo de calidad en plazo (...).".

 Inconsistencias detectadas entre la información almacenada en los registros de Correos y la recogida por los colaboradores de AXON asociadas al evento de "entrega concertada":

²³ El informe UNE-CEN/TR 15472:2008, es la versión oficial en español del CEN/TR 15472:2006.



"La entrega concertada forma parte de la cartera de servicios que Correos ofrece a sus Clientes de paquetería para mejorar la experiencia de entrega. Para ello, cuando llega el envío a la unidad se contacta telefónicamente con el destinatario para ofrecerle, en base a su disponibilidad, la mejor alternativa posible que evite en caso de ausencia su desplazamiento a la Oficina de referencia. El evento de entrega concertada detiene el reloj para el cálculo del plazo de expedición, pues se entiende que ha habido posibilidad de intento de entrega, pero el mismo se ha pospuesto a petición del destinatario.

Esta causa de liquidación fue utilizada erróneamente para los envíos identificados y no consta que se contactara con los usuarios para concertar la entrega. Según las informaciones recibidas, el responsable de la Unidad, donde se produjo la incidencia, cubría una suplencia y liquidó de forma incorrecta. Con el fin de asegurar la correcta prestación de este servicio por el personal de las unidades se han incorporado indicaciones específicas en el portal corporativo de procesos".

Correos no formuló alegaciones al análisis realizado por AXON del porcentaje de envíos de paquete azul que quedan fuera del estudio de los plazos de expedición.

Esta Sala, a la vista de las alegaciones aportadas por el operador, considera que Correos no da una respuesta suficiente a las observaciones realizadas por el auditor. En el caso de los cálculos de los envíos sujetos a trámites aduaneros, no se considera adecuada la interpretación que realiza Correos del redactado del Informe Técnico CEN/TR 15472:2006. No en vano, su redactado concreta expresamente la dimensión temporal que es susceptible de exclusión al precisar "El tiempo desde que se deposita en ella [entiéndase Aduana] hasta que sale debería excluirse del cálculo del plazo de entrega.". Es pues un concepto estrecho, vinculado exclusivamente al trámite aduanero per se, sin que se consideren las necesidades logísticas o de otra índole que puedan afectar al flujo de estos envíos. Es por ello que el operador ha de ajustarse a lo concluido por el auditor, en el sentido de no descontar el día asociado a los tiempos de tratamiento y de viaje en aquellos paquetes que no cuenten con evento de salida.

Respecto al evento de entrega concertada, esta Sala realizará el seguimiento de la medida que Correos alega haber adoptado, para garantizar la correcta aplicación y prestación de este servicio.

En cuanto al porcentaje de envíos que queda excluido del estudio de los plazos de expedición de paquete azul, en aras a garantizar la mayor representatividad de los resultados y calidad del citado estudio, se considera que Correos debe hacer sus mejores esfuerzos para reducir el número de envíos excluidos del estudio.

IV.4. Resultados obtenidos paquete azul.

Atendiendo a lo señalado por AXON en su auditoría, 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, con y sin descuento de aduanas.



En el caso de los resultados con descuento de los trámites aduaneros, se solicitó expresamente a Correos que el cálculo se presentara adecuándose a la recomendación del auditor.

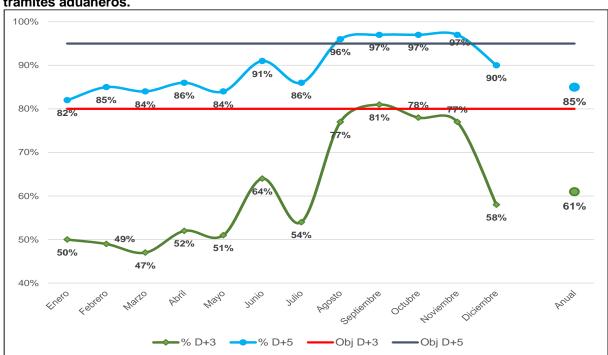
Como en ejercicios anteriores, Correos aporta el estudio y resultados para paquetes de hasta 10 kilos de peso (118.557 envíos que no incluyen por tanto los 43.690 envíos de 10 a 20 kilos de peso), y presenta como Anexo a dicho estudio los datos expresamente solicitados por la CNMC de hasta 20 kg.

Tabla 8: Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2019 sin descuento de trámites aduaneros.

.0.00.				
Plazo	D+3	D+5		
Objetivo	80,00%	95,00%		
Resultado	61,14%	84,64%		
Desviación	-18,86%	-10,36%		

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados por Correos.

Gráfico 5: Evolución mensual resultados D+3 y D+5 paquete azul (20 kg) 2019 sin descuento de trámites aduaneros.



Fuente: Correos- Informe "Calidad en plazo del servicio postal universal PAQUETE AZUL – 2019"-Junio 2020

Se muestran asimismo, los datos para los envíos de hasta 20 kilos de peso, con el descuento aduanero aplicando la regla de cálculo de Correos que descuenta un día como regla general, en los envíos sin el evento "salida de aduana".



Tabla 9: Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2019 con descuento de trámites aduaneros aplicando la regla de cálculo de Correos (descuento de un día envíos sin evento de salida de aduana).

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	70,13%	89,40%
Desviación	-9,87%	-5,60%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados por Correos.

A continuación, se muestran los resultados de plazos de expedición de paquete azul de hasta 20 kg, con el descuento del trámite aduanero ajustado a la recomendación del auditor (esto es, sin el descuento del día en caso de envíos sin evento "salida de aduanas").

Tabla 10: Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2019 con descuento de trámites aduaneros ajustados a la recomendación del auditor.

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	65,39%	85,42%
Desviación	-14,61%	-9,58%

Fuente: Correos- Informe "Calidad en plazo del servicio postal universal PAQUETE AZUL – 2019"-Junio 2020

Correos explica que, para presentar estos datos a requerimiento de la CNMC, partió de los datos señalados en la tabla 9, que contienen los resultados calculados con su regla de cálculo sin corregir. De entre dichos envíos detectó que existían 43.512 envíos sin evento de salida de aduana del total de 162.247, lo que supone un 26,82%. El procedimiento seguido para el cálculo de los resultados mostrados en la tabla 10 consistió en sumar un día al plazo de expedición calculado en la tabla 9 para cada uno de estos 43.512 envíos.

El operador, añade que: "No obstante, lo anterior, hemos de señalar que la norma EN13850:2013, en su apartado 5.2.3 "Cálculo del plazo de entrega", indica que "sólo deben incluirse en los cálculos los envíos de prueba válidos.".

Los envíos a los que nos estamos refiriendo en este punto están sometidos a un grado de incertidumbre tal que por aplicación estricta de la norma EN13850 serían susceptibles de exclusión del cálculo, en cuyo caso, los resultados serían los de la tabla siguiente:

Tabla 11: Detalle calidad en plazo anual envíos sin retención aduanera o con inicio y fin de tramitación aduanera

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	76,18%	91,29%
Desviación	-3,82%	-3,71%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados por Correos.



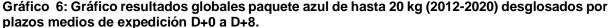
Esta Sala considera que los resultados más alineados con la previsión contenida en el Informe Técnico UNE-CEN TR 15472:2008, y acordes con la recomendación del auditor, son los mostrados en la tabla 10: **65,39% en D+3 y 85,42% en D+5**, tomando los mismos para la valoración del grado de cumplimiento de Correos de los objetivos fijados para los plazos de expedición en 2019.

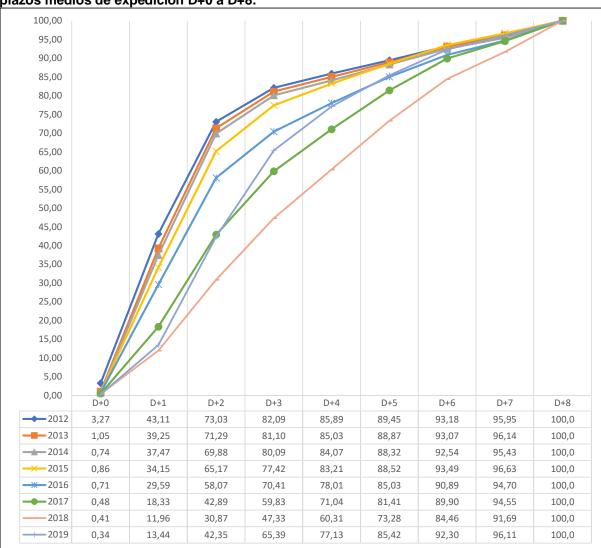
Asimismo considera que, a tenor del literal del Informe Técnico UNE-CEN TR 15472:2008 ya citado, para una correcta deducción del tiempo de retención en aduana es imprescindible que los paquetes afectados cuenten con los correspondientes eventos de entrada y de salida de la misma. De otra forma, no queda debidamente garantizada la trazabilidad, base para el cálculo de los plazos de entrega, ni es posible auditar el efectivo tiempo que consumen estos flujos por el trámite aduanero.

La auditoría realizada sobre el sistema de descuento apunta a que no todos los envíos cuentan con ambos eventos y que el descuento de 1 día que realiza el operador no está basado en ninguna medición, sino que se trata de una estimación. En estas circunstancias y en tanto no se colme este déficit de información, no será posible admitir esta práctica por las imprecisiones a ella asociadas.

Si por motivos de eficiencia y de costes, el operador no pudiera garantizar el registro de ambos eventos en todos los envíos, se considera necesario que, en próximos ejercicios de supervisión de la calidad, modifique su sistema de cálculo y proporcione a la CNMC los resultados de los plazos de expedición de paquete azul sin el descuento del día asociado a los envíos sin evento de salida de aduana.







Fuente: Elaboración propia

Correos, para justificar los resultados obtenidos para paquete azul, reitera un año más que los resultados de calidad de este producto incluido en el SPU están altamente condicionados por la importancia relativa del flujo de envíos entre la Península y el archipiélago canario.

V. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE AZUL 2019.

Del análisis de los resultados obtenidos por Correos antes expuestos, se concluye que en el caso de la carta ordinaria se ha producido en 2019 una leve mejoría en el cumplimiento del objetivo D+3 pasando del 91,76% obtenido en 2018 al 93,92%, lo que supone cumplir el objetivo marcado en este plazo.

Respecto al objetivo en D+5 fijado en el 99% de los envíos, en 2019 el resultado es del 98,26% lo que también supone una leve mejoría respecto al ejercicio anterior en



que el mismo fue del 97,62%. Se observa por tanto una desviación del -0,74% en el cumplimiento del objetivo en D+5, si bien, a los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos, el dato D+5 se torna en un 98,48% en cinco días o menos.

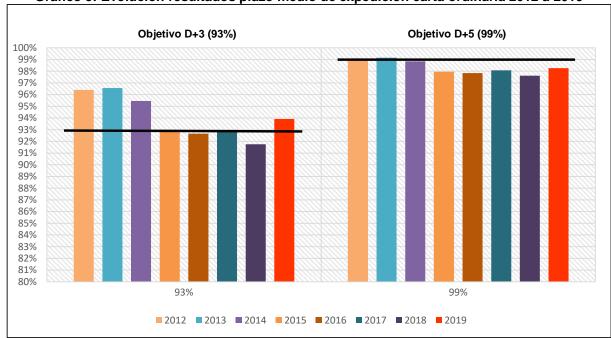
A continuación, se muestra la evolución de los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria desde del año 2012.

Tabla 12: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria años 2012-2019

AÑO	D+3	Diferencia con objetivo	D+5	Diferencia con objetivo											
	93%	D+3	99%	D+5											
2012	96,40%	3,40%	99,10%	0,10%											
2013	96,56%	3,56%	99,16%	0,16%											
2014	95,45%	2,45%	98,84%	-0,16%											
2015	92,97%	-0,03%	97,95%	-1,05%											
2016	92,66%	-0,34%	97,84%	-1,16%											
2017	92,80%	-0,20%	98,08%	-0,92%											
2018	91,76%	-1,24%	97,62%	-1,38%											
2019	93,92%	0,92%	98,26%	-0,74%											

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Evolución resultados plazo medio de expedición carta ordinaria 2012 a 2019



Fuente: Elaboración propia



Correos señaló en su escrito de 24 de junio que, para alcanzar esta mejoría en los resultados de los plazos de expedición de la carta ordinaria, analizó los resultados de los diferentes Centros de Tratamiento y ámbitos geográficos, detectando aquellos en los que se observaba mayor déficit de calidad. En ellos implementó una serie de medidas que esta Sala valora positivamente. Asimismo, señala el operador una serie de acciones comunes que ha implementado a todos los centros para la mejora de los plazos de entrega.

Los resultados de los plazos de expedición del paquete azul en 2019, si bien reflejan una mejoría notable respecto a los obtenidos en 2018, vuelven a incumplir el objetivo legalmente previsto.

Así, para D+3, en que el objetivo está señalado en el 80% de los envíos, la desviación respecto al mismo en 2019 es de -14,61%. Para D+5, cuyo objetivo se establece en el 95% de los envíos, la desviación es del -9,58%.

Tabla 13: Resumen de resultados globales plazos medios de expedición paquete azul años 2012-2019

2012-2019										
AÑO	D+3	Diferencia con objetivo D+3	D+5	Diferencia con objetivo D+5						
	80% 80%		95%	95%						
2012	82,09%	2,09%	89,45%	-5,55%						
2013	81,10%	1,10%	88,90%	-6,10%						
2014	80,09%	0,09%	88,32%	-6,68%						
2015	77,42%	-2,58%	88,52%	-6,48%						
2016	70,41%	-9,59%	85,03%	-9,97%						
2017	59,83%	-20,17%	81,41%	-13,59%						
2018	47,33%	-32,67%	73,28%	-21,72%						
2019	65,39%	-14,61%	85,42%	-9,58%						

Fuente: Elaboración propia



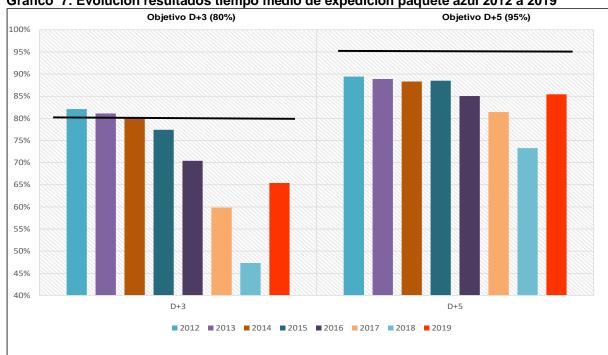


Gráfico 7: Evolución resultados tiempo medio de expedición paquete azul 2012 a 2019

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados para paquete azul de 2019, Correos en su escrito de 24 de junio de 2020 indicó:

"Las mejoras en el dato de calidad indicado, se han alcanzado mediante la adopción de las siguientes medidas:

Tras analizar los resultados de los diferentes Centros de Tratamiento y ámbitos geográficos, se llegó a la conclusión que los mayores déficits de calidad se encontraban en los encaminamientos de envíos con origen o destino las zonas insulares de Canarias y Baleares. Esto es debido a que la mayoría de los paquetes azules, tienen como origen o como destino una isla.

 Baleares: Se detectaron algunos problemas con envíos origen y destino Sevilla, que perdían calidad con las islas Baleares, por lo que se revisaron las rutas de encaminamiento y se mejoraron los enlaces, para resolver las incidencias.

- Canarias:

Se detectó que el problema principal estaba en el tiempo de tránsito que los paquetes tardaban en llegar a las Islas Canarias, al ser cursados por vía marítima. Al cursarlos por esta vía era muy complicado garantizar el D+3.

- En abril del 2019, se decidió empezar a encaminar los envíos de pequeño y mediano tamaño por vía aérea.
- En junio de 2019, se decidió cursar todos los envíos (salvo los que tengan un volumétrico muy irregular) por vía aérea.



• Con origen Canarias y destino peninsular, se adoptó la decisión de cursar por vía aérea todos los envíos (en las mismas fechas indicadas anteriormente).

A pesar de todas estas decisiones que han llevado a la mejora en la calidad, cuando existe algún tipo de incidencia <u>con el transporte aéreo, no existen alternativas en la actualidad²⁴, que permitan evitar la pérdida de calidad."</u>

El operador asimismo detalla una serie de medidas adoptadas en todos los centros:

"Se ha redefinido la prioridad del Paquete azul en los procesos de tratamiento de los Centros, asimilándolos al Pag Premium.

Asimismo, en el año 2019 se implementó un cambio importante que también ha contribuido a la mejora de calidad del paquete azul: se modificaron los procesos de distribución para que las unidades que clasifican diariamente los envíos de paquetería que les llegan, dejaran de clasificar el denominado "paquete azul" como envío "no prioritario", para pasar a ser clasificado como "prioritario" (Los envíos prioritarios deben repartirse obligatoriamente en el día, mientras que los no prioritarios se reparten en el día si hay capacidad, y si no quedan para el día siguiente) garantizando así su distribución en el mismo día de su llegada a las unidades²⁵ en todos los casos."

Esta Sala, aunque valora positivamente las medidas adoptadas por Correos para mejorar los resultados de los plazos de entrega del paquete azul, constata que han sido insuficientes para corregir el incumplimiento de los objetivos del plazo en 2019.

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 su Título VII.

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

²⁴ El subrayado figura en el documento original del operador.

²⁵ El subrayado figura en el documento original del operador.



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 extremo^{26,} según la fórmula D + n, en la que D representa la fecha de depósito²⁷ 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.»

²⁶ 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.

²⁷ 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.



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)²⁸ 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 clase²⁹, que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

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 RFID³⁰ que permite su seguimiento en tiempo real.

VI.3. Resultados obtenidos

De acuerdo con el Informe de IPC "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2019 results" de marzo de 2020, los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario intracomunitario durante el ejercicio 2019 fueron los siguientes: el 77,5% de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad en el sistema IPC UNEX) y el 93,9% dentro de los cinco días (indicador de fiabilidad) estando la media del tiempo empleado en el reparto en los 2,9 días. Lo que supone que por cuarta 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 2019 de D+1 a D+10 en Europa donde "J" es el día de depósito.

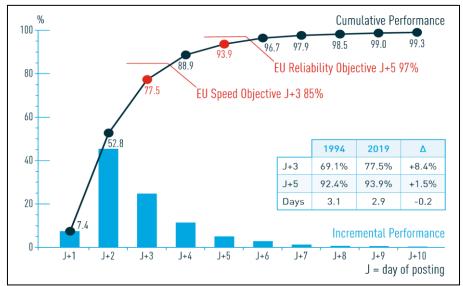
Gráfico 8: Resultados en D+1 a D+10 correo prioritario intracomunitario 2019

²⁸ 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.

²⁹ 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.

³⁰ RFID (Radio Frequency Identification Device).





Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2019 results" IPC Marzo 2020

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. Sin embargo, en la gráfica se puede apreciar que más de la mitad del correo se reparte en dos días, y que aproximadamente el 90% es repartido en 4 días.

A continuación, se muestra la evolución de los resultados desde 1997 a 2019, 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 cuarta vez desde 2016 se incumplan los objetivos establecidos en la Directiva Postal. El resultado para el objetivo D+3 en 2019 respecto a 2018 empeora, pasando del 78,7% al 77,5% (bajada del 1,2%).

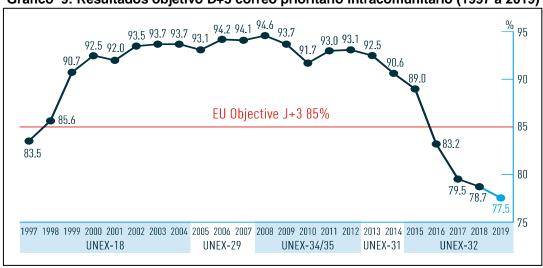


Gráfico 9: Resultados objetivo D+3 correo prioritario intracomunitario (1997 a 2019)

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2019 results" IPC Marzo 2020



IPC en su análisis encuentra las mismas explicaciones que ya recogiera en su informe del año pasado para la bajada en la calidad en plazo en el correo transfronterizo intraeuropeo. Por un lado, apunta que puede 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 para el correo prioritario, pasando a objetivos de 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 extractan a continuación los resultados para el correo con origen en España correspondientes a 2019.



Tabla 14: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2019

País de destino	Porcentaje de cartas test repartidas en D+3	Porcentaje de cartas test repartidas en D+5	Media de días de reparto utilizados
Austria	72,5	100,0	2,7
Bélgica	80,9	95,7	2,8
Bulgaria	50,0	82,5	4,0
Croacia	35,9	76,9	4,5
Chipre	5,7	48,6	6,0
República Checa	56,4	84,6	3,9
Dinamarca	29,3	70,7	4,8
Estonia	52,8	77,8	3,9
Finlandia	30,0	70,0	5,1
Francia	71,0	96,5	3,1
Alemania	72,2	95,6	3,1
Grecia	31,6	73,7	4,5
Hungría	42,1	89,5	3,8
Islandia	7,4	51,9	6,6
Irlanda	78,3	97,8	2,7
Italia	64,4	94,4	3,1
Latvia			
Lituania	29,7	91,9	4,1
Luxemburgo	67,9	89,3	3,5
Malta	48,8	88,4	3,8
Países Bajos	69,6	96,4	3,1
Noruega	0,0	37,1	6,5
Polonia	29,8	68,1	5,1
Portugal	82,6	96,0	80,6
Rumanía	48,4	80,6	4,3
Serbia	8,8	58,8	5,6
Eslovaquia	71,1	89,5	3,0
Eslovenia	47,2	88,9	3,7
Suecia	74,4	94,9	2,9
Suiza	86,8	96,2	2,6
Gran Bretaña	67,9	91,4	3,1

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2019 results" IPC Junio 2020

Del análisis de los datos de IPC se extrae que en 2019 se cumplió el objetivo previsto en la Directiva Postal para D+3 sólo en los flujos bilaterales entre España y Suiza, y que el objetivo en D+5 se cumplió en los flujos con Austria e Irlanda.

Desde el punto de vista regulatorio, en España no están previstas consecuencias 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 Correos³¹ correspondiente al ejercicio 2019.

IPD tomó como universo estadístico de su estudio el conjunto de 2.396 oficinas de atención al público de Correos³² y realizó un muestreo empleando un diseño estadístico estratificado por tipología de las oficinas de Correos. Para una mayor eficiencia del muestreo, IPD excluyó del total de oficinas 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 2.098 oficinas sí consideradas se aproxima al 87,6% del total de las mismas, según los datos aportados por Correos.

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 mediciones fue de 1.425 realizadas en días y horas diferentes entre el 3 y el 31 de diciembre de 2019.

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

STP/DTSP/053/19

³¹ 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).

³² El dato del número de oficinas aportado por Correos está cerrado a junio de 2019.



Tabla 15: Distribución de la muestra de oficinas por estratos

	población	ados para la muestreada	Nº de	Muestra	% sobre el total en № de visitas	
TIPO DE OFICINA	% Sobre el total en nº de oficinas según marco	% Estimado para el nº de admisiones	Oficinas	Nº total de visitas	% de oficinas muestrales	% de visitas muestrales
CENTRO COMERCIAL	3,5%	6,0%	57	171	9,0%	12,0%
OFICINA PRINCIPAL	2,3%	8,2%	46	138	7,3%	9,7%
OFICINA TÉCNICA	62,3%	45,9%	219	438	34,8%	30,7%
SUCURSAL URBANA	14,4%	23,3%	247	495	39,2%	34,7%
TIENDAS	5,1%	14,0%	61	183	9,7%	12,9%
OTRAS	12,4%	2,6%	0	0	0,0%	0,0%
Total General	100,0%	100,0%	630	1425	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 2019".

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

Tabla 16: Muestra oficinas postales visitadas por estratos y CC.AA

Tabla 16: Muestra oficinas postales visitadas por estratos y CC.AA.											
COMUNIDAD AUTÓNOMA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL					
ANDALUCÍA	13	6	37	40	13	109					
ARAGÓN	2	2	5	8	2	19					
ASTURIAS	4	1	4	8	1	18					
BALEARES	2	ı	10	6	1	19					
CANARIAS	4	2	8	11	3	28					
CANTABRIA	1	1	4	2	1	9					
CASTILLA-LA MANCHA	1	4	22	4	1	32					
CASTILLA Y LEÓN	1	7	12	14	2	35					
CATALUÑA	5	7	34	44	8	98					
CEUTA y MELILLA	-	2	-	-	-	2					
COMUNIDAD	5	2	29	24	7	67					
EXTREMADURA	1	2	15	4	-	22					
GALICIA	3	2	10	18	3	36					
MADRID	15	3	-	43	13	74					
MURCIA	1	ı	11	2	ı	14					
NAVARRA	-	1	5	5	1	12					
PAÍS VASCO	1	3	11	12	4	30					
LA RIOJA	-	1	2	2	1	6					
TOTAL	57	46	219	247	61	630					

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".

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 2019 por tipo de oficina³³.

Tabla 17: Resultados del promedio de tiempo medio de atención al público 2019 por estratos funcionales

	Т	iempo en minu	itos
TIPO DE OFICINA	Espera	Gestión	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (espera+gestión)
CENTRO COMERCIAL	5,3	1,2	6,5
OFICINA PRINCIPAL	7,6	1,5	9,1
OFICINA TÉCNICA	5,9	1,4	7,3
SUCURSAL URBANA	6,3	1,3	7,6
TIENDA	8,1	1,4	9,5
Total General	6,4	1,3	7,7
Total Ponderado por número de oficinas de cada tipo	6,1	1,4	7,5

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2019 fue de **7,7** minutos.

Como se puede observar en la tabla, el tiempo medio de espera del usuario se sitúa en los 6,4 minutos siendo sustancialmente menor en las oficinas ubicadas en centros comerciales (5,3 minutos) y en las oficinas técnicas (5,9 minutos). Por el contrario, superan este valor medio las oficinas principales de capitales de provincia (7,6 minutos) y las tiendas (8,1 minutos), situándose las sucursales urbanas casi en la media (6,3 minutos).

³³ Los resultados indicados se han obtenido con un error estadístico total del ±0,95% para un nivel de significación estadística del 95% en lo referente al tiempo total de atención. Este error ha sido del ±0,93% en lo referente al tiempo de espera y del ±0,13% en lo referente al tiempo de gestión.



El tiempo de gestión (media de 1,3 minutos) es bastante constante en los diversos tipos de oficinas (varía entre 1,5 y 1,2 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 media de tiempo total de atención y espera, de 7,7 se reduce, ponderado por el número de oficinas, a 7,5 minutos, con un tiempo de espera de 6,1 minutos y un tiempo medio de gestión de 1,4 minutos.

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 2019.

2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

Tiempo de espera

Tiempo de gestión

TOTAL TIEMPO DE ATENCIÓN

Gráfico 10: Evolución del tiempo de medio de atención en las Oficinas Postales de Correos 2010-2019

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, los resultados obtenidos en 2019 son ligeramente mejores que los del ejercicio 2018 (-0,2 minutos).

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. ».³⁴

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

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

En el apartado 3 del artículo 10 se contempla la posibilidad de resolución de litigios por organismos arbitrales; así, se indica que: «asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de

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.

³⁴ 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:

[&]quot;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 14012:2019 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.



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 Comunicaciones³⁵ 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

_

³⁵ En la actualidad Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.



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 Fomento³⁶ 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, siempre y cuando no hayan sido sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Asimismo, establece la citada disposición adicional que el Ministerio informará a la CNMC, al menos semestralmente, 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, a pesar de las reiteradas indicaciones de esta Sala en sus últimos tres informes³⁷, vuelve a proporcionar datos de las reclamaciones distinguiendo entre

³⁶ En la actualidad Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

³⁷ "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2016" –(STP/DTSP/251/16) de 25/07/2017, "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2017"-(STP7DTSP/049/17) de 19/07/2018 e "Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad



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).

Asimismo, se hace notar que la clasificación de las causas que realiza el operador difiere de la que realiza el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, como se analiza más adelante, en el apartado VIII.3.2. del presente informe.

Se hacen las siguientes observaciones a los datos presentados en 2019:

- En el caso de las reclamaciones de servicio, la clasificación aportada varía respecto a años anteriores, así la causa "extravío" no se recoge, se ha variado la denominación de algunos motivos y se ha incorporado alguno nuevo (aviso de ausente estando el destinatario en su domicilio).
- En ambos tipos de reclamaciones (de servicio y por producto), bajo el epígrafe "otros"/"otros motivos" del que no se aporta más detalle, se concentra gran número de las reclamaciones.³⁸

A la vista de lo anterior, para realizar correctamente la supervisión y el cálculo del grado de fiabilidad en los términos legalmente previstos, se considera necesario conocer, a partir de los próximos ejercicios de supervisión, el número exacto de reclamaciones que afecten al servicio postal universal.

Asimismo, se señala que el cambio en las causas recogidas de un año a otro, o el elevado número de reclamaciones que se muestran en "otros motivos" sin que se proporcionen más datos sobre los mismos imposibilita el correcto seguimiento o análisis de las reclamaciones que el operador recibe en la prestación del servicio postal universal que tiene encomendado.

Sería necesario que MITMA y Correos adoptaran una clasificación similar de los motivos de reclamación y que en ambos casos se siguieran los criterios recomendados en el Anexo D de la Norma Técnica europea ratificada por España, UNE:EN 14012:2019 sobre "Calidad del servicio. Principios del tratamiento de reclamaciones".

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).

del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2018" (STP7DTSP/080/18) de 21 de noviembre.

³⁸ El peso de las reclamaciones por "Otros motivos" en las reclamaciones por tipo de servicio asciende al 24% del total de reclamaciones por servicios en oficinas y al 14% del total de reclamaciones por servicio de reparto. En el caso de las reclamaciones de producto, el epígrafe "otros" representa el 70% del total de reclamaciones para el año 2019. El detalle de los datos se presenta seguidamente.



A continuación, se muestran los datos aportados por el operador en su escrito de 6 de agosto de 2020.

A) Reclamaciones de servicio:

Tabla 18: Reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2019

Servicio	Tabla 18: Reclamaciones de serv	Total	Nº Indem.	Importe indemnizac	Tiempo medio resolución	Tiempo medio de pago
	Actitud personal oficina	1.432	-	-€		
	Envío no encontrado en oficina	1.096	11	40 €		
	Horario oficina insuficiente	505	-	-€		
	Incidencia en la admisión de envíos	360	3	33€		
	Incumplimiento horario oficina	192	-	-€		
	Información errónea	202	1	4€	13,73 días	
Oficinas	Instalaciones	162	-	-€	,	
	Medios de pago	20	-	-€		
	Otros motivos	1.739	5	232€	-	
	Requisitos de identificación	926	-	-€		
	Tiempo de espera	551	-	-€	-	
	Ubicación oficina	200	-	- €		0.11
	Total oficinas	7.385	20	309€	13,73 días	3 días
	Actitud personal de reparto	2.506	-	-€		
	Aviso ausente estando en domicilio	13.274	1	30€		
	Aviso mal confeccionado	939	0	-€		
	Deterioro al depositar el envío en el buzón	2.130	1	1€		
Domonto	Dirección sin reparto	162	-	-€	10,65 días	
Reparto	Entregado a otra persona	9.142	6	156€		
	Envío no depositado correctamente	5.027	0	-€		
	Otros motivos	6.868	69	3.277 €		
	Retraso en la correspondencia	10.224	1	740€		
	Total reparto	50.272	78	4.204 €	10,65 días	•
Otros	Atención recibida	24.187	85	3.577 €	14,21 días	
departamentos	Total otros departamentos	24.187	85,00	3.577 €	14,21 días	
тот	AL GENERAL SERVICIO	81.844	183	8.090 €	12,51 días	3 días

Fuente: Correos

De los datos se extrae que el mayor porcentaje de las reclamaciones de servicio afectan al reparto (el 61%) siendo las principales causas de las mismas:

 Los avisos de ausencia dejados por el personal de Correos estando en el domicilio el destinatario (representan el 16% de las reclamaciones de servicio).
 Dado que este tipo de incidencia ya fue puesta de manifiesto en la auditoría



llevada a cabo sobre la medición de plazos de expedición del ejercicio 2018, se reitera al operador que ha de adoptar medidas para corregir este aspecto.

- La segunda causa de reclamación en el reparto fue el retraso de la correspondencia (12,49% de las reclamaciones de servicio recibidas).
- El tercer motivo de las reclamaciones de reparto es la entrega a otra persona (11,17% de las reclamaciones de servicio).

Respecto al servicio en las oficinas, la causa con mayor número de reclamaciones fue "otros motivos" (2,12% del total de reclamaciones de servicio), seguido de la actitud del personal de oficina (1,75% del total de reclamaciones de servicio), envíos no encontrados en las oficinas (1,34% del total de reclamaciones) y requisitos de identificación (1,13% del total de las reclamaciones de servicio).

En comparación con el ejercicio 2018, las 81.844 reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2019 suponen una subida del 42% en este tipo de reclamaciones, ya que se recibieron 24.020 más que en el ejercicio anterior, cuya cifra fue de 57.824.

B) Reclamaciones de producto:

En la siguiente tabla se aprecia que en las reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2019 también se ha producido una subida respecto a 2018, en este caso del 15%, pasando de las 124.293 reclamaciones registradas el año anterior a las 142.324 de este ejercicio.

El 74% de las reclamaciones de producto afectaron al ámbito internacional, 105.535 frente a las 36.789 de ámbito nacional. En ambos casos, la principal causa de reclamación después de otros (69% sobre el total de reclamaciones de producto) fue el extravío (19% sobre el total de reclamaciones de producto) seguido por el retraso en la entrega (4% sobre el total de reclamaciones de producto).

Tabla 19: Reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2019

10	abio	<u> </u>	. Ne	ciai	Hac	Jone	<u> </u>	; pr	Juuci	U IE	CID	iuas	μυι	CU	IIIEO	2 GII	2013			
RECLAMACIONES POR	Dete	erioro	0,4%	Dev	uelto	7,1%	Extr	avío	19,0%	Ot	os.	69,1%	Ret	raso	4,4%	TOTAL № Recla.	TOTAL Nº	TOTAL Importe	Tiempo medio	Tiempo medio
PRODUCTO INTERNACIONAL Y NACIONAL	Nº Recl.	Indem.	Importe Indemn.	Nº Recl.	Indem	Importe Indemn.	Nº Recl.	Indem.	Importe Indemn.	N⁰ Recl.	Indem	Importe Indemn.	Nº Recl.	Indem	Importe Indemn.		Indemn.	Indemn.	resolución	de pago
Carta Certificada Internacional	67	64	3.459 €	4.074	288	4.101 €	16.937	15.827	745.810€	72.223	435	27.828 €	3.431	4	178 €	96.732	16.618	781.376 €		
Paquete internacional económico	81	64	7.793 €	1.164	95	6.641 €	1.014	974	137.072€	5.967	66	8.776 €	577	2	252 €	8.803	1.201	160.534 €		
Total Internacional	148	128	11.252 €	5.238	383	10.742 €	17.951	16.801	882.882€	78.190	501	36.604 €	4.008	6	430	105.535	17.819	941.910 €	15,43 días	3 días
Carta Certificada Nacional	370	214	7.878 €	4709	305	2.086 €	8863	7565	293.733€	19756	42	2.867 €	2.092	8	141 €	35.790	8.134	306.705 €		3 ulds
Paquete azul	34	15	691 €	169	4	79€	188	143	4.739 €	390	1	100€	218	0	-€	999	163	5.609€		
Total Nacional	404	229	8.569 €	4.878	309	2.165 €	9.051	7.708	298.472 €	20.146	43	2.967 €	2.310	8	141	36.789	8.297	312.314 €	14,26 días	
TOTAL GENERAL PRODUCTO	552	357	19.821 €	10.116	692	12.907 €	27,002	24.509	1.181.354 €	98 336	544	39.571 €	6.318	14	571 €	142,324	26 116	1.254.224 €	14 84 días	3 día

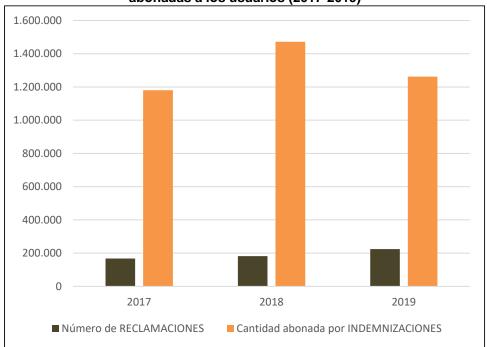
Fuente: Correos



La cantidad abonada por las reclamaciones de producto en 2019 ascendió a la suma de 1.254.224 euros (217.807 euros menos que en 2018), siendo el tiempo medio de resolución de 15,43 días para el ámbito internacional (frente a los 14 del año 2018) y de 14,26 días para el nacional (frente a los 8 del año anterior). En ambos casos, el tiempo medio de pago fue de 3 días laborables, como en el ejercicio anterior.

A continuación, se muestra la evolución de los últimos 3 años de las reclamaciones e indemnizaciones abonadas por Correos.

Gráfico 11: Evolución numero de reclamaciones recibidas por Correos e indemnizaciones abonadas a los usuarios (2017-2019)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

C) Total de reclamaciones recibidas por Correos:

Conforme a los datos anteriores aportados por Correos, el operador recibió en 2019 un total de 224.168 reclamaciones (resultado de la suma de 81.844 reclamaciones de servicio y las 142.324 reclamaciones de producto según la clasificación del operador). Respecto a 2018 suponen 42.051 reclamaciones más, lo que representa una subida del 23% respecto a las 182.117 recibidas en ese ejercicio, si bien la cifra de indemnizaciones bajó en 2019 respecto a 2018 (217.807 euros menos).

Tabla 20: Número de reclamaciones recibidas por Correos (2013-2019)

RECLAMACIONES	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año
RECEAMACIONES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Reclamaciones servicio	28.280	36.897	41.388	44.873	46.557	57.824	81.844
Reclamaciones producto	37.633	40.206	113.010	116.014	120.775	124.293	142.324
Total reclamaciones	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332	182.117	224.168



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas por el operador.

Gráfico 12: Evolución 2013-2019 número de reclamaciones recibidas por Correos 200.000 Nº reclamaciones 150.000 ■ Reclamaciones servicio Reclamaciones producto 100.000 Total reclamaciones 50.000 0 Año Año Año Año Año Año Año 2015 2019 2014 2016 2017 2018

Fuente: Elaboración propia

D) Procedimiento de reclamaciones de Correos:

En lo relativo a los procedimientos habilitados para que los usuarios formulen sus quejas y reclamaciones relativas al SPU, Correos indicó que los usuarios pueden presentar las mismas en sus oficinas, a través del formulario recogido en su página web al efecto o telefónicamente, y aportó la siguiente información sobre los canales de recepción:

Tabla 21. Canales de recepción de reclamaciones Correos ejercicio 2019

TIPOLOGÍAS	Producto n.º reclamaciones	%	Servicio n.º de reclamaciones	%	Total n.º Rec.	Total %
Carta escrita	113	0,1%	698	0,3%	811	0,4%
Correo electrónico	294	0,1%	2.145	1,0%	2.439	1,1%
Reclamaciones masivas	7.920	3,5%	543	0,2%	8.463	3,8%
Teléfono	10.068	4,5%	10.537	4,7%	20.605	9,2%
Ventanilla	60.757	27,1%	26.043	11,6%	86.800	38,7%
Web	63.172	28,2%	41.878	18,7%	105.050	46,9%
Total general	142.324	63%	81.844	37%	224.168	100%

Fuente: Correos



Respecto a la vía telefónica, esta Sala en su informe de julio de 2018 indicó que Correos debía recoger en su página web un número de teléfono de atención al cliente gratuito. El operador en la información aportada el 24 de junio de 2020, indicó que a partir del mes de julio de 2020 se habría incorporado en su web oficial un nuevo teléfono de atención al cliente, el 915 197 197, eliminando por tanto el número 902 que antes recogía en este apartado, aspecto constatado por esta Sala.

Por último se ha de señalar que el operador informó en la información aportada el 6 de agosto de 2020, que se encuentra certificado por la norma ISO 9001:2015 (estándar internacional que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad) con varios alcances, incluyendo el área de reclamaciones dentro de Atención al Cliente y que "la compañía se encuentra en el grupo europeo de trabajo UNE relativo a la UNE-EN 14012, si bien el aún no se encuentra en proceso de certificación. Esta certificación está en estudio para abordarla el año 2021."

VIII.3.2. Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.q) del Real Decreto 645/2020, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, corresponde a la Subdirección General del Régimen Postal dependiente de la Secretaría General Técnica, la 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 Primer Congreso Extraordinario de la UPU de Adís Abeba 2018 y su correspondiente normativa de desarrollo, recogida en el Reglamento del Convenio. 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 2019 elaborados por la Subdirección General del Régimen Postal y trasladados a esta Comisión, el MITMA recibió en 2019 un total de **265 reclamaciones relativas al SPU**, lo que supone una bajada del 41% respecto al ejercicio anterior, en que el Ministerio recibió 448 reclamaciones de este tipo.

De las 265 reclamaciones relativas al SPU de 2019, el 76% fueron referentes al servicio de correo nacional y el 24% al internacional. En el siguiente gráfico se muestra esta distribución en los años 2018 y 2019 observándose que la bajada se produce en las reclamaciones nacionales, mientras que en las internacionales el número es muy similar en ambos años.



MITMA indica que este descenso obedece en gran parte a la diferencia en el número de iniciativas y mociones institucionales³⁹ que se recibieron en 2019, un total de 16 frente a las 140 recibidas en 2018 así como a la bajada en el número de incidencias relativas al reparto, 51 en 2019 frente a las 84 del año anterior.



Gráfico 13: Reclamaciones relativas al SPU recibidas en 2018 y 2019 por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2019 Subdirección Gral. Régimen Postal MITMA

2018 2019

INTERNACIONALES

TOTAL SPU MITMA

NACIONALES

En 2019, las principales causas de reclamación en el ámbito nacional, como se puede observar en el siguiente gráfico, fueron incidencias en el reparto y las relativas a la información ofrecida por Correos.

En el ámbito internacional una de las principales causas de reclamación por parte de los usuarios fue el incumplimiento de los plazos establecidos, lo que podría relacionarse con los resultados obtenidos por el operador en los objetivos de plazos intracomunitarios.

-

³⁹ MITMA clasifica como iniciativas institucionales aquellas reclamaciones 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.



Transportes, Movilidad y Agenda Urbana Entornos especiales Otros motivos Huelga Información sobre tramitación aduanera Pérdida, robo, deterioro envío ordinario Incumplimiento plazo de entrega ofertado Iniciativas institucionales Incidencia envío certificado Ausencia reparto postal a domicilio Atención al público Pérdida, robo, deterioro envío certificado Incidencia en reparto postal a domicilio Información en materia postal TOTAL 0 50 100 150 200 250 300 ■Total ■ Internacionales ■ Nacionales

Gráfico 14: Causas reclamaciones relativas al SPU 2019 recibidas por el Ministerio de

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2019 Subdirección Gral. Régimen Postal MITMA

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

Como se ha indicado anteriormente, en 2019 el número de reclamaciones recibidas por Correos fue de 224.168 y el número de reclamaciones relativas al SPU recibidas por el MITMA fue de 265.

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 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 2019 el grado de fiabilidad fue del 0,12%.

Tabla 22: Evolución grado de fiabilidad servicios postales 2013-2019

AÑO	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Reclamaciones recibidas por el MITMA	173	200	255	241	234	448	265
Reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332	182.117	224.168
GRADO DE FIABILIDAD	0,26%	0,26%	0,17%	0,15%	0,14%	0,25%	0,12%

Fuente: Elaboración propia

CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES IX.

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 2019.

En contestación a la solicitud de información de la DTSP, Correos aportó los datos medios de expedición relativos a 23.956.646 envíos de carta certificada nacional analizados durante 2019, que conforme a su Sistema de Información Estadística (SIE) representa un 51,11% de los envíos de esta clase admitidos en 2019 por Correos. En la siguiente tabla se muestran los resultados 2018 y 2019.

Tabla 23: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada 2018 y 2019

AÑO	% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8
2018	3,26%	50,00%	78,00%	89,09%	93,72%	96,02%	97,27%	98,01%	100,00%
2019	4,29%	49,01%	76,02%	87,1%9	92,23%	94,82%	96,33%	97,27%	100,00%

Fuente: Correos

De la comparativa de los datos aportados por el operador se puede observar un ligera bajada en D+3 y D+5.

Asimismo, al igual que se indicara respecto al paquete azul, el que se ofrezcan datos de sólo un 51% del total de cartas certificadas no parece un nivel adecuado de información para un producto totalmente trazable, por lo que sería aconsejable que Correos analizase y mejorara las causas que motivan este hecho.

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 luminosidad y trato dado a los clientes, los resultados obtenidos pueden considerarse claramente positivos para el operador, con porcentajes que superan el 70% de las oficinas en la suma de las categorías de buena o excelente; y en el apartado de limpieza este porcentaje es algo menor (69,2% suma de buena y excelente).



Tabla 24: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza año 2019

		TOTAL				
GRADO DE LIMPIEZA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	GENERAL
DEFICIENTE	1,7%	8,7%	6,4%	6,9%	6,6%	6,3%
REGULAR	19,3%	15,2%	25,1%	26,7%	24,6%	24,5%
BUENA	43,9%	52,2%	48,4%	52,6%	47,5%	49,8%
EXCELENTE	35,1%	23,9%	20,1%	13,8%	21,3%	19,4%
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 2019".

Tabla 25: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad año 2019

LUMINOSIDAD DE LAS		TOTAL				
OFICINAS	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	GENERAL
DEFICIENTE	0,0%	4,4%	5,5%	6,1%	1,6%	4,8%
REGULAR	17,6%	15,2%	25,6%	25,1%	19,7%	23,3%
BUENA	49,1%	56,5%	47,0%	53,8%	54,1%	51,3%
EXCELENTE	33,3%	23,9%	21,9%	15,0%	24,6%	20,6%
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 2019".

Tabla 26: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes año 2019

TRATO DADO A LOS		TOTAL				
CLIENTES	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	GENERAL
DEFICIENTE	0,0%	2,2%	3,2%	3,6%	0,0%	2,7%
REGULAR	15,8%	21,7%	22,8%	18,6%	29,5%	21,1%
BUENA	47,4%	56,5%	49,3%	54,7%	49,2%	51,8%
EXCELENTE	36,8%	19,6%	24,7%	23,1%	21,3%	24,4%
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 2019".

A continuación, se muestran los resultados relativos a la disponibilidad de información en las oficinas de Correos.

Tabla 27: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos año 2019

DISPONIBILIDAD	TIPO DE OFICINA						
GENERAL DE IMPRESOS	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL GENERAL	
VISIBLE	59,6%	65,2%	62,1%	59,5%	55,7%	60,5%	
NO VISIBLE	40,4%	34,8%	37,9%	40,5%	44,3%	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 2019".



Tabla 28: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de información⁴⁰ año 2019

DISPONIBILIDAD DE	TIPO DE OFICINA							
IMPRESOS DE INFORMACIÓN	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL GENERAL		
VISIBLE	64,9%	87,0%	81,7%	78,1%	73,8%	78,4%		
NO VISIBLE	35,1%	13,0%	18,3%	21,9%	26,2%	21,6%		
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 2019".

Respecto a los impresos sobre tarifas y para presentación de quejas, los datos correspondientes al ejercicio 2018 mostraban que era elevado el porcentaje de oficinas visitadas donde no estaban visibles los mismos, (un 32% de oficinas en el caso de las tarifas y un 38% quejas) por lo que esta Sala indicó en su Informe de noviembre de 2019, que éste era un aspecto a mejorar por el operador.

Correos en su escrito de 24 de junio de 2020, indicó que a la vista de lo señalado por esta Sala en el citado informe:

"Se dieron instrucciones a las Oficinas en el sentido de que el horario de recogida de buzones debe figurar en el propio cajetín del buzón.

Igualmente existen instrucciones de obligado cumplimiento para todas las oficinas en el sentido de que debe haber un cartel en el vestíbulo con el siguiente texto "existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente". Las tarifas de correos por su amplitud y caustica están en la web a disposición de cualquier cliente que quiera consultarlas. No obstante, cualquier información solicitada por el cliente en relación a tarifas, es satisfecha por el propio personal de oficinas. Debido al proceso de transformación de vestíbulos puede darse el caso que no esté visible algún cartel informativo. Reforzaremos y aseguramos la existencia de los mismos."

De los datos recabados por IPD se observa que en 2019 los resultados relativos a los impresos de las tarifas no han experimentado apenas cambios que podría explicarse por lo señalado por Correos, mientras que en los impresos de quejas sí se han mejorado los resultados pasando del 38% al 59,4% las oficinas donde sí están visibles.

Esta Sala reitera que es conveniente que Correos mejore la información escrita relativa a sus tarifas a mostrar en sus oficinas, al objeto de que la misma no deba ser solicitada expresamente por los usuarios, ni sea facilitada exclusivamente de forma verbal por sus empleados.

-

⁴⁰ Información: se observa que a través de carteles o impresos se puede obtener información sobre productos o servicios sin necesidad de preguntar.



Tabla 29: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas año 2019

DISPONIBILIDAD DE		TOTAL				
IMPRESOS DE TARIFAS	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	GENERAL
VISIBLE	56,1%	87,0%	71,2%	65,2%	68,9%	68,4%
NO VISIBLE	43,9%	13,0%	28,8%	34,8%	31,1%	31,6%
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 2019".

Tabla 30: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de queias año 2019

DISPONIBILIDAD DE		TOTAL				
IMPRESOS DE QUEJAS	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	GENERAL
VISIBLE	57,9%	71,7%	51,1%	64,0%	62,3%	59,4%
NO VISIBLE	42,1%	28,3%	48,9%	36,0%	37,7%	40,6%
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 2019".

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 34,4 % (valores muy similares a los de 2018 35,1% de las oficinas visitadas), por lo que, de nuevo, se considera un aspecto también a mejorar por Correos.

Tabla 31: Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes año 2019

VISIBILIDAD EN LAS						
OFICINAS DEL HORARIO PARA RECOGIDA DE PAQUETES	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL GENERAL
VISIBLE	33,3%	45,7%	35,6%	30,8%	37,7%	34,4%
NO VISIBLE	66,7%	54,3%	64,4%	69,2%	62,3%	65,6%
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 2019".

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

De acuerdo con la información aportada por Correos, en junio de 2019 existían en España 24.731 buzones operativos. IPD ha analizado la disponibilidad de los datos relativos a la última hora de recogida de un total de 956 buzones (306 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 buzones⁴¹

TIPO DE BUZÓN	NO DII	ZONES	INFORMACIÓN DE HORARIO					
DISPONIBLE EN LA	N° BO	ZONES	SI		NO			
OFICINA	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%		
EXTERIOR	268	42,5%	195	72,8%	73	27,2%		
INTERIOR	38	6,0%	15	39,5%	23	60,5%		
TOTAL CON BUZÓN	306	48,6%						
NO DISPONE DE BUZÓN	324	51,4%	-	-	-	-		
TOTAL OFICINAS	630	100,0%	210	-	96	-		

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".

Como se observa, en 2019 de las 630 oficinas visitadas por IPD para medir el tiempo de atención, 306 (un 48,6%) disponían de buzón, mientras que el 51,4% restante, esto es, 324 oficinas no. La mayor parte de los buzones son exteriores. Entre las oficinas visitadas que disponían de buzón exterior (268), en el 72,8% se mostraba la información sobre el último horario de recogida y entre las que tienen el buzón interior (38) mostraba el horario un 39,5%.

Como se recoge en la siguiente tabla, de la información mostrada en los buzones, la mayor parte indica entre las 13 y las 13:30 horas, (28,1%), entre las 13:30 y las 14 horas (29,5 %) o entre las 16 y 17 horas (24,3 %), como última hora de recogida.

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

HORA DE RECOGIDA	PORCENTAJE					
(De lunes a viernes)	PORCENTAJE					
A las 11:00 horas	0,50%					
De 13:00 a 13:30 horas	28,10%					
De 13:30 a 14 horas	29,50%					
De 14 a 15 horas	4,70%					
De 15 a 16 horas	11,90%					
De 16 a 17 horas	24,30%					
Después de las 17 horas	1,00%					
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 2019".

_

⁴¹ V.A= Valor Absoluto



Resultados buzones de calle

En lo referente a la información recogida de los 650 buzones de calle observados por IPD, se obtiene que el 69,4% (451 buzones) sí disponía de horario de recogida, algo menos que lo observado en 2018 (70,8%), y el 30,6% restante (199 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 42

NO DUZONE	INFORMACIÓN DE HORARIO					
Nº BUZONES			SI	NO		
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	
650 100,0%		451	69,4%	199	30,6%	

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".

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 65,6%, como última hora de recogida, seguido de las 13 horas con un 29,3%.

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

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
12:00	4	0,9%
13:00	132	29,3%
13:30	1	0,2%
14:00	4	0,9%
15:00	13	2,9%
15:00	1	0,2%
17:00	296	65,6%
TOTAL GENERAL	451	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".

Considerando conjuntamente los dos grupos de buzones estudiados (oficina y calle) se ha observado que, del total de 956 buzones que constituyó la muestra, el 69,1% tenía visible la hora de recogida y el 30,9% restante no la tenía, valores muy similares a los del ejercicio 2018.

⁴² V.A.=Valor Absoluto



Tabla 36: Distribución de todos los buzones observados agrupados según dispongan o no de información visible sobre la hora de recogida

	Nº BUZONES	INFORM	MACIÓN DE H									
TIPO DE BUZÓN			SI N									
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%						
OFICINAS	306	32,0%	210	68,6%	96	31,4%						
CALLE	650	68,0%	451	69,4%	199	30,6%						
TOTAL	956	100,0%	661	69,1%	295	30,9%						

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2019".



VIII. CONCLUSIONES

Primera.- 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 en general fiables y adecuados a las normas técnicas. 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, aspecto 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 con descuento del tiempo de aduanas llevado a cabo por el operador, en el uso de la previsión contenida en el Informe Técnico UNE-CEN/TR 15472:2008, éste aplica una regla no ajustada al citado Informe en el caso de los envíos que no cuentan con el evento "salida de aduana". Además, el volumen de envíos afectados es relativamente elevado pues se ven afectados el 49% del total de envíos que pasan por Aduana.

A tenor del literal del mencionado Informe Técnico, para una correcta deducción del tiempo de retención en aduana, esta Sala considera imprescindible que los paquetes afectados cuenten con los correspondientes eventos de entrada y de salida de la misma. De otra forma, no queda debidamente garantizada la trazabilidad, base para el cálculo de los plazos de entrega, ni es posible auditar el efectivo tiempo que consumen estos flujos por el trámite aduanero.

Si por motivos de eficiencia y de costes, el operador no pudiera garantizar el registro de ambos eventos en todos los envíos, se considera necesario que, en próximos ejercicios de supervisión de la calidad, el operador modifique su sistema de cálculo y proporcione a la CNMC los resultados de los plazos de expedición de paquete azul sin el descuento del día asociado a los envíos sin evento de salida de aduana.

Respecto al evento de entrega concertada, esta Sala realizará el seguimiento de la medida que Correos alega haber adoptado, para garantizar la correcta aplicación y prestación de este servicio.

En cuanto al porcentaje de envíos que queda excluido del estudio de los plazos de expedición de paquete azul, en aras a garantizar la mayor representatividad de los resultados y calidad del citado estudio, se considera que Correos debe hacer sus mejores esfuerzos para reducir el número de envíos excluidos. En futuros ejercicios de supervisión se revisará el volumen de envíos excluidos y las razones que lo explican para valorar, en su caso, el posible impacto sobre el cálculo de los resultados de plazos de entrega.

Segunda. – En 2019, el grado de cumplimiento por parte de Correos de los objetivos previstos en la normativa para los plazos medios de expedición mejoró respecto al 2018, si bien en el caso del paquete azul siguen sin alcanzarse los objetivos legalmente establecidos:



- a) Carta ordinaria nacional: el 93,92% (91,76% en 2018) se han entregado en tres días o menos, frente a un objetivo del 93%; y el 98,26% (97,62% en 2018) en cinco días o menos, frente a un objetivo del 99%. A los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos, se tomará en consideración un 98,48% para el dato en D+5.
- b) Paquete Azul (paquete postal nacional de hasta 20 kg): el porcentaje de envíos entregados en D+3 con descuento de los trámites aduaneros ha sido del 65,39% (47,33% en 2018) frente a un objetivo exigido del 80%, resultando en una desviación del -14,61%. Para las entregas en D+5, el porcentaje de envíos entregados fue del 85,42% (73,28% en 2018) frente a un objetivo establecido del 95%, lo que supone una diferencia del -9,58%.

Aunque se observa mejoría respecto a los resultados del ejercicio 2018, de nuevo se incumplen los objetivos en plazo de entrega para los envíos de paquete azul, tanto en D+3 como en D+5. Esta Sala aunque valora positivamente que Correos haya adoptado medidas para mejorar su resultados, constata que las mismas han sido insuficientes para lograr el cumplimiento de los citados objetivos.

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 2019 muestran que el 77,5% de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito y el 93,9% dentro de los cinco días posteriores, estando la media del tiempo empleado en el reparto del correo prioritario intraeuropeo en los 2,9 días. Lo que supone que por cuarta vez desde 1998, en Europa con carácter general no se han alcanzado los objetivos de calidad señalados en la Directiva Postal (85% para D+3 y 97% para D+5).
- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2019 de 7,7 minutos, resultado ligeramente mejor que el obtenido en 2018 de 7,9 minutos (-0,2 minutos).
- El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2019 fue del 0,12%. Las reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana relativas al SPU han experimentado una importante bajada respecto a 2018. Sin embargo, el número de reclamaciones recibidas en 2019 por Correos fue de 224.168, unas 42.051 reclamaciones más que en el ejercicio anterior, lo que supone una subida del 23% respecto a 2018 según los datos aportados por el operador.

Tercera. – En relación a las reclamaciones recibidas por Correos en el ámbito del SPU:



- Tras las reiteradas indicaciones recogidas en Informes anteriores, esta Sala considera necesario que el operador facilite a esta Comisión la información precisa sobre las reclamaciones que afectan a la prestación del servicio postal universal, con el fin de calcular con precisión el grado de fiabilidad de los servicios postales en los términos que prevé el artículo 46.2 del Reglamento Postal.
- Se recomienda que tanto Correos como el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana adopten una misma clasificación de los motivos de reclamación. Para ello, se considera oportuno acudir a la clasificación de las causas de las reclamaciones que recomienda la norma UNE-EN 14012:2019 sobre principios del tratamiento de reclamaciones.
- Asimismo, se recomienda que por parte del operador se adopten medidas para corregir los aspectos donde se han detectado mayor número de quejas o reclamaciones: aviso de entrega a pesar de estar el destinatario en su domicilio, retraso en la entrega, la entrega a otra persona, la actitud del personal de oficina); y en el caso de la carta certificada y paquete azul, el extravío del envío y el retraso en la entrega.

Cuarta. - Respecto al resto de aspectos relacionados con la calidad en la prestación del servicio postal universal en 2019 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.



ANEXO I Resultados 2019 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC

UNEX™ CEN module > 2019 results

Origin		Desti	nation	Count	y (ISO	alpha-	2 code)																										
Country		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH.	GB
Austria	J+3		81.0	57.4	81.0	17.0	87.1	15.4	52.9	33.3	91.4	91.7	56.4	82.7		53.7	80.7	70.9	55.7	82.1	75.9	81.0	33.1	69.4	58.4	63.5	57.3	91.4	92.3	76.9	75.0	95.1	91.9
(AT)	J+5		95.2	88.5	98.3	54.7	100.0	51.3	91.2	86.1	99.0	98.6	84.6	97.3		87.8	93.6	86.1	91.4	99.1	97.6	100.0	85.6	89.2	89.8	91.3	85.3	98.6	99.6	96.2	97.2	100.0	100.0
	Days		2.9	3.5	2.7	5.7	2.5	5.2	3.6	4.3	2.4	2.3	3.9	2.7		3.6	2.9	3.6	3.8	2.9	2.9	2.8	4.1	3.3	3.6	3.2	3.9	2.2	2.2	3.2	2.9	2.1	2.2
Belgium (BE)	J+3	80.0		5.1	75.7	17.2	80.0	24.3	52.6	45.0	85.3	87.2	56.1	57.3	3.8	83.8	79.5	61.0	57.1	92.1	41.0	89.3	20.6	50.0	75.6	60.5	12.1	70.7	65.9	65.9	54.1	87.8	91.6
(BE)	J+5	85.0		28.8	95.3	62.1	94.3	59.5	73.7	77.5	96.9	93.9	80.7	81.3	80.8	94.6	94.9	92.7	85.7	98.0	53.8	97.2	64.7	85.6	91.1	83.7	66.7	85.4	85.4	90.6	89.2	92.7	98.8
	Days	3.1		7.8	2.9	5.4	2.8	4.9	4.6	4.6	2.4	2.4	4.2	4.1	5.0	2.8	2.7	3.4	3.7	2.3	5.5	2.6	5.0	3.8	3.0	4.2	5.8	3.9	3.2	3.4	3.9	2.4	2.2
Bulgaria (BG)	J+3	45.3	27.6		3.2	0.0	38.7	3.4	16.7	0.0	24.7	36.3	3.3	16.7		9.7	25.3	9.1	15.2	14.3	8.6	20.9	0.0	20.6	18.4	33.3	3.7	17.2	16.1	23.1	9.4	8.8	19.1
(BG)	J+5	69.8	58.6		22.6	25.0	64.5	24.1	46.7	46.2	68.4	70.0	36.7	55.6		61.3	69.2	45.5	63.6	61.9	42.9	67.4	11.5	50.0	50.0	75.8	37.0	62.1	41.9	58.2	40.6	32.4	52.6
	Days	4.5	5.0		7.2	9.3	4.8	8.2	6.6	7.1	5.2	5.1	7.0	5.8		5.6	5.1	6.2	5.5	5.5	6.6	4.9	8.3	5.9	5.9	4.7	7.8	5.2	6.2	5.6	6.5	7.7	6.3
Croatia (HR)	J+3	70.9	59.0				61.0				54.8	82.8		45.0		36.4	44.4					79.5	5.6	38.1			61.1	65.9	91.4	14.7	41.5	71.2	36.9
(HK)	J+5	94.9	94.9				82.9				85.7	96.6		87.5		69.7	85.2					92.3	50.0	76.2			86.1	90.9	97.1	50.0	78.5	93.9	75.4
	Days	3.1	3.5				3.8				4.1	2.9		3.8		4.8	4.2					3.0	5.4	4.6			4.0	3.6	2.4	5.7	4.4	3.2	4.6
Cyprus	J+3	47.4	37.5	7.9				0.0		0.0	37.5	21.3	39.6			13.8	28.9					15.8	0.0	8.8		26.5		37.8		24.2	0.0	25.8	42.4
(CY)	J+5	78.9	87.5	50.0				3.3		27.3	75.0	64.8	76.0			65.5	71.1					76.3	9.1	50.0		85.3		78.4		69.7	33.3	77.4	76.1
	Days	4.4	4.3	6.3				8.9		6.6	4.7	5.2	4.8			5.5	5.1					4.7	7.7	6.0		4.6		4.5		5.2	6.7	4.9	4.5
Czech	J+3	91.4	68.3	16.7	22.2	16.0		9.8	37.5	34.2	55.7	72.7	20.9	52.9		35.1	54.5	52.5	12.2	21.2	21.1	51.2	2.9	51.8	51.1	32.2	18.6	96.0	57.5	45.7	47.6	72.9	52.3
Republic (CZ)	J+5	98.3	90.2	50.0	66.7	56.0		48.8	85.2	89.5	95.7	95.4	83.7	83.9		86.5	88.6	92.5	73.2	69.7	60.5	86.0	37.1	89.2	95.7	79.3	67.4	99.1	80.0	85.7	81.0	94.3	92.3
(02)	Days	2.3	3.5	5.7	5.5	5.7		5.8	4.1	4.1	3.6	3.1	4.4	3.9		4.0	3.6	3.8	5.0	5.1	5.2	4.1	6.1	3.9	3.7	4.4	5.3	2.1	3.8	4.2	4.0	3.0	3.7
Denmark	J+3	82.5	84.6	54.8	60.5	21.9	76.3		75.0	57.0	87.3	89.1	55.3	68.3	44.4	76.9	70.0	81.0	80.0	62.2	19.5	84.8	64.3	82.5	66.7	54.1	12.2	75.0	44.2	52.9	85.7	91.9	88.5
(DK)	J+5	92.5	100.0	83.9	83.7	53.1	94.7		97.7	94.9	96.8	97.1	89.5	92.7	92.3	100.0	90.0	100.0	100.0	94.6	70.7	97.8	96.4	95.0	97.6	83.8	68.3	100.0	86.0	85.3	99.1	100.0	100.0
	Days	3.1	2.6	4.1	3.6	5.7	2.8		2.7	3.4	2.6	2.4	3.6	3.4	3.8	2.7	3.4	2.4	2.9	3.5	5.0	2.7	3.4	2.8	3.2	4.1	5.4	2.6	3.7	3.6	2.5	2.3	2.5

^{*} CH = Switzerland

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2019 results" IPC Marzo 2020



Origin		Desti	nation	Countr	y (ISO	alpha-	2 code)																										
Country		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	J+3	29.7	52.8			8.7	40.0	5.4		34.5	0.0	51.7	9.1	27.0		26.2	24.2	62.8	47.5			59.5	12.5	33.3		17.6		31.6	27.0	22.9	47.1	27.8	28.7
(EE)	J+5	89.2	86.1			56.5	82.5	37.8		88.5	81.8	86.4	45.5	56.8		90.5	69.7	95.3	90.0			89.2	71.9	82.6		61.8		71.1	54.1	65.7	88.2	88.9	87.0
	Days	4.2	4.1			5.7	4.4	6.5		4.2	5.1	4.0	6.1	5.1		4.3	5.2	3.5	3.7			3.8	4.8	4.5		5.4		4.6	5.4	4.8	3.9	4.1	4.3
Finland	J+3	63.9	56.4	20.6	28.2		86.1	27.3	77.7		45.1	79.3	27.5	71.8	31.4	42.5	43.9	75.0	73.8	57.9		68.3	36.1	60.0	44.4	40.6		52.6	23.1	36.6	77.0	75.7	69.9
(FI)	J+5	94.4	97.4	76.5	79.5		94.4	69.7	94.0		86.3	94.8	82.5	92.3	77.1	92.5	73.2	92.5	95.2	89.5		92.7	86.1	82.5	86.7	90.6		86.8	59.0	78.0	92.6	97.3	92.8
	Days	3.3	3.3	4.7	4.6		3.0	4.8	3.0		4.0	2.9	4.5	3.1	4.4	4.3	4.8	3.0	3.1	4.3		3.6	4.4	3.7	4.1	3.9		4.0	4.9	4.3	3.1	2.8	3.3
France	J+3	85.8	91.2	27.0	84.4	31.3	75.0	22.5	56.5	57.8		84.3	69.3	58.4	95.9	88.6	82.4	83.0	46.6	90.6	50.0	92.1	18.6	65.4	81.6	50.3	38.6	76.6	64.0	66.7	92.0	91.5	87.2
(FR)	J+5	95.7	98.1	71.2	100.0	62.5	97.1	69.0	91.3	84.4		98.6	91.3	92.1	95.9	95.5	96.6	97.9	94.8	98.5	91.7	97.5	79.1	92.2	95.9	90.1	75.4	97.9	86.0	90.4	98.0	94.7	98.1
	Days	2.6	2.3	4.7	2.8	4.9	2.7	4.8	3.3	3.7		2.5	3.3	3.6	2.8	2.6	2.7	2.5	3.7	2.3	3.7	2.4	4.6	3.2	2.8	3.6	4.6	3.0	3.8	3.2	2.5	2.5	2.5
Germany	J+3	90.4																							76.5								
(DE)	J+5	97.3																							94.1					1			
	Days	2.3																							2.9								
Greece	J+3	75.0	72.3	3.4	42.9	47.0	78.3	17.9	51.2	21.1	79.5	65.8		64.3		37.5	75.0	35.0		68.8	31.4	67.5	18.2	44.7	51.4	62.2	43.6		65.9	55.8	59.0	68.3	78.7
(GR)	J+5	95.0	91.5	58.6	78.6	82.6	97.8	56.4	85.4	68.4	90.2	89.6		97.6		82.5	89.6	85.0		90.6	74.3	87.5	60.6	78.7	83.8	86.5	74.4		95.1	83.7	87.2	82.9	92.0
	Days	2.9	3.3	5.4	4.4	4.1	2.9	5.4	4.0	5.7	3.1	3.4		3.4		4.5	3.4	4.2		3.3	4.6	3.5	5.0	4.1	4.1	3.5	4.6		3.4	4.0	3.4	3.3	3.0
Hungary	J+3	95.1	60.5	51.6	58.1	16.1	82.1	9.7	54.3	61.8	72.7	94.1	44.4			58.3	47.4	62.2	58.3	73.7	35.1	90.2	20.6	68.3	70.7	67.5	41.0	89.2	95.1	71.1	41.9	89.5	85.0
(HU)	J+5	100.0	97.4	83.9	88.4	51.6	97.4	48.5	80.0	88.2	96.0	98.2	83.3			94.4	76.3	94.6	90.0	92.1	97.3	97.6	61.8	87.8	97.6	93.2	76.9	100.0	100.0	93.3	95.3	100.0	100.0
	Days	2.2	3.1	3.7	3.6	5.5	2.4	5.8	3.7	3.8	3.0	2.2	4.3			3.7	4.2	3.4	3.5	3.4	3.6	2.8	5.4	3.3	3.2	3.1	4.3	2.4	2.1	3.3	3.8	2.5	2.7
Iceland	J+3	32.0	26.9					32.4		57.6	84.9	61.9				48.3	3.8					67.9	52.6	25.0						10.3	75.9	31.1	92.6
(IS)	J+5	88.0	69.2					76.1		87.9	94.6	93.7				72.4	57.7					92.9	94.7	75.0						79.3	96.6	93.4	98.8
	Days	4.1	4.8					4.4		3.8	2.7	3.4				4.6	6.7					3.2	3.6	4.7						4.7	3.0	4.0	2.2
Ireland	J+3	78.4	81.4	51.4	41.5	22.6	50.0	9.8	59.4	20.0	84.4	93.8	41.5	45.0	33.3		73.8	56.4	62.9	51.5	58.5	89.5	12.5	19.6	69.0	44.7		66.7	48.5	56.4	45.0	95.2	95.9
(IE)	J+5	94.6	93.0	91.4	80.5	58.1	86.8	51.2	90.6	74.3	98.4	97.5	90.2	82.5	93.9		92.9	92.3	100.0	97.0	90.2	94.7	70.0	56.5	95.2	81.6		92.9	93.9	84.6	80.0	100.0	98.4
	Days	3.0	2.8	3.7	4.4	5.2	3.9	5.6	3.6	5.2	2.5	2.4	4.0	4.1	4.0		3.0	3.3	3.1	3.7	3.7	2.6	5.0	5.2	3.1	3.9		3.1	3.5	3.7	4.0	2.2	2.1
Italy	J+3	73.4	40.0	35.0	46.7	10.3	47.5	4.7	47.4	40.5	69.3	75.3	38.2	36.6		54.5		72.5	31.7	47.2	61.6	53.2	8.6	19.4	53.7	31.7	11.9	36.1	84.4	28.8	38.5	76.0	62.8
(IT)	J+5	92.5	93.3	72.5	88.9	44.8	75.0	48.8	78.9	76.2	90.7	89.3	70.6	65.9		79.5		82.5	80.5	94.4	87.7	87.2	54.3	58.1	82.9	68.3	52.4	72.2	91.1	80.8	66.7	91.7	85.1
	Days	3.2	4.1	4.9	4.2	6.0	4.3	5.9	4.2	5.2	3.3	3.3	5.1	5.3		4.5		3.9	4.9	3.9	3.6	4.3	6.6	5.5	4.0	5.1	6.2	4.9	3.0	4.7	4.8	3.1	3.7
Latvia	J+3	80.0	73.7	34.5	35.1	27.3	84.1	36.4	89.5	77.8	77.5	37.3	20.9	45.0		65.9	52.8		93.4		71.8	88.9	58.5	58.1	71.8	21.6		72.5	53.3	48.7	46.7	92.3	87.5
(LV)	J+5	91.4	94.7	69.0	83.8	69.7	95.5	78.8	98.7	94.4	90.0	73.9	83.7	90.0		95.1	86.1		97.4		97.4	97.8	100.0	81.4	96.2	59.5		90.0	88.9	84.6	80.0	100.0	97.1
	Days	2.8	3.1	5.2	4.5	4.6	2.8	4.3	2.4	3.2	3.2	4.4	4.9	3.7		3.3	4.0		2.3		3.2	2.6	3.2	3.7	3.1	5.4		3.5	3.7	4.0	3.6	2.4	2.4
Lithuania	J+3	70.6	56.8	30.3	18.4	4.2	39.5	19.4	80.6	31.3	52.9	32.3		38.2		34.2	50.8	88.0			50.0	87.2	18.2	50.7	63.4	33.3		60.0		38.1	51.1	47.2	54.0
(LT)	J+5	97.1	86.5	72.7	73.7	41.7	92.1	63.9	94.4	84.4	87.4	80.6		85.3		86.8	78.0	98.9			88.1	94.9	79.5	92.0	100.0	86.1		97.5		76.2	82.2	91.7	92.1
	Days	3.1	3.7	4.9	4.7	6.6	3.7	5.0	2.6	4.1	3.9	4.3	1	3.9		4.0	4.2	2.4			3.7	2.8	4.6	3.7	3.3	4.3		3.3		4.5	3.8	3.8	3.6
Luxembourg	J+3	85.7	90.1	35.7		16.7	71.1	28.1		65.7	92.0	96.0	37.8	67.6	21.9	70.3	77.5	68.4	64.7		50.0	85.7	20.0	35.0	55.3	42.5		26.7	41.7	51.4	76.3	90.5	92.0
(LU)	J+5	100.0	96.7	78.6		73.3	97.4	71.9		97.1	98.0	100.0	78.4	94.6	78.1	97.3	97.5	89.5	91.2		91.7	97.1	85.7	70.0	94.7	85.0		73.3	86.1	81.1	97.4	97.6	98.7
	Days	2.3	2.5	4.1		4.9	3.0	4.6		3.4	2.3	2.2	4.3	3.1	4.5	3.1	2.9	3.3	3.6		4.1	2.5	4.4	4.8	3.4	4.0		4.6	4.3	4.0	3.0	2.4	2.4

^{*} CH = Switzerland



Origin		Desti	nation	Count	y (ISO	alpha-	2 code)																										
Country		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	J+3	88.1	65.0					6.9		35.5	78.0	50.0		47.7		52.9	78.8					72.2	9.5	24.2					7.9	14.3	20.5	52.3	85.6
(MT)	J+5	100.0	95.0					24.1		77.4	92.7	93.0		86.4		88.2	90.9					97.2	52.4	63.6					84.2	65.7	74.4	93.2	97.2
	Days	2.4	3.4					6.7		4.5	3.0	3.9		3.9		3.6	3.0					2.7	5.5	5.2					4.7	5.0	4.9	3.6	2.7
Netherlands	J+3	73.7	90.7	56.4	44.4	5.3	37.8	8.7	56.9	46.3	87.9	82.0	56.7	71.4	29.8	84.6	21.6	53.5	20.8	88.9	37.0		5.8	51.0	80.2	17.0	17.5	0.0	14.5	53.5	70.9	78.8	93.0
(NL)	J+5	96.6	98.4	89.2	90.0	25.0	91.0	42.0	87.7	88.8	97.0	94.0	89.2	95.0	79.4	97.4	58.4	90.4	53.2	97.5	77.3		84.1	82.6	97.9	66.1	61.4	55.6	56.5	88.9	95.3	98.1	98.4
	Days	3.3	2.4	3.6	3.9	7.6	3.9	5.9	3.7	3.9	2.4	2.7	3.8	3.1	4.4	2.7	5.9	3.7	5.6	2.5	4.5		4.7	4.0	2.9	5.2	5.9	5.9	5.3	3.9	3.0	3.1	2.3
Norway	J+3	39.5	50.0	20.6	22.5	16.7	24.4	17.6	38.5	24.5	66.7	36.5	19.0	24.2	15.8	55.0	27.3	52.8	32.4	18.2		52.2		9.1	15.0	45.7		25.6	17.1	37.2	57.8	57.9	76.0
(NO)	J+5	94.7	85.0	79.4	82.5	55.6	90.2	55.2	92.3	85.7	93.0	95.6	69.0	97.0	90.1	85.0	86.4	91.7	91.9	90.9		87.0		72.7	82.5	82.9		95.3	58.5	83.7	96.0	97.4	97.1
	Days	4.0	4.3	4.6	4.4	5.3	4.1	5.2	3.8	4.7	3.8	3.9	4.9	4.0	4.4	3.7	4.3	3.8	4.0	4.7		4.0		4.8	4.6	4.0		4.0	5.4	4.0	3.5	3.5	3.2
Poland	J+3	62.5	59.5	23.7	29.7	11.1	60.2	7.1	47.6	24.3	43.9	86.0	12.5	48.8	6.5	28.2	52.1	50.0	44.0	51.2	7.9	64.8	6.1		27.9	36.4	15.4	50.0	38.1	25.7	67.4	67.4	55.7
(PL)	J+5	90.0	90.5	55.3	67.6	47.2	89.8	45.2	85.7	56.8	84.7	99.1	45.0	90.2	32.3	74.4	87.5	78.6	84.5	87.8	50.0	88.7	54.5		81.4	65.9	35.9	92.1	69.0	82.9	88.4	95.7	93.2
	Days	3.7	3.5	5.7	4.8	6.5	3.4	5.7	3.8	5.8	4.1	2.8	6.9	3.5	7.2	4.7	4.0	4.0	4.0	3.9	6.7	3.6	6.2		4.4	5.0	6.6	3.7	4.7	4.4	3.3	3.1	3.5
Portugal	J+3	82.1	79.4	48.0	38.9	22.6	60.0	10.8	43.6	53.3	74.9	91.9	54.5	60.5		70.7	81.6	66.7	61.1	91.9	53.7	86.1	29.3	37.8		48.6		78.0	59.0	80.5	61.1	92.9	90.9
(PT)	J+5	97.4	97.1	84.0	88.9	71.0	95.0	62.2	76.9	86.7	97.1	99.5	88.6	89.5		100.0	94.7	92.3	100.0	97.3	100.0	97.2	87.8	67.6		85.7		95.1	87.2	95.2	94.4	99.0	98.1
	Days	2.4	2.9	3.8	4.2	5.0	3.4	5.3	4.7	3.8	3.0	2.4	4.0	3.6		3.0	3.1	3.5	3.1	2.6	3.4	2.8	4.2	4.5		3.9		2.9	3.7	2.6	3.2	2.2	2.3
Romania	J+3	56.8	48.7	55.2			75.6	3.1			25.0	44.3	26.9	26.5		46.2	31.9		11.5			49.1	3.7	42.1	32.3			71.1	40.5	50.0	19.4	53.1	50.9
(RO)	J+5	94.6	87.2	89.7			92.7	28.1			78.2	88.1	73.1	79.4		96.2	84.1		57.7			83.6	29.6	89.5	87.1			95.6	89.2	87.5	86.1	81.3	89.9
	Days	3.2	4.1	3.6			3.1	7.2			4.5	3.9	4.5	4.3		3.7	4.4		5.3			3.9	6.2	3.8	4.0			3.1	3.9	3.6	4.4	4.2	3.7
Serbia	J+3	64.7	33.3	44.0	66.7		48.8	8.3			30.1	2.9	39.4	32.4			16.3					70.5	0.0	17.1		58.1		63.4	80.2	15.4	19.5	12.9	52.8
(Republic of)	J+5	90.6	84.8	72.0	90.2		87.8	30.6			76.7	9.6	75.8	78.4			49.0					93.2	44.1	57.1		90.3		87.8	92.0	59.0	65.9	33.9	81.6
(RS)	Days	3.5	4.2	4.6	3.4		4.1	7.2			4.7	8.6	4.9	4.6			6.0					3.2	6.4	5.3		3.6		3.5	3.0	5.8	5.2	7.4	4.2
Slovak	J+3	88.1	45.0	51.4	66.7	22.9	92.9	14.3	32.4	24.3	46.5	85.3	18.4	66.7		47.2	74.4	48.8	73.9			53.8	6.8	42.2	17.1	68.6	52.4		70.1	47.6	43.9	75.0	77.2
Republic	J+5	97.6	90.0	100.0	94.4	65.7	98.9	35.7	59.5	83.8	90.7	98.8	76.3	97.1		86.1	90.7	90.2	93.5			94.9	56.8	71.1	87.8	94.3	83.3		92.5	95.2	78.0	93.2	92.4
(SK)	Days	2.6	3.8	3.4	3.3	4.7	2.2	6.5	5.1	4.6	3.7	2.7	4.7	2.9		3.9	3.4	3.6	3.3			3.7	5.7	4.6	4.4	3.1	4.0		3.1	3.4	4.2	3.2	3.2
Slovenia	J+3	95.3	74.4	13.5	98.5		87.5	13.9	65.7	5.4	56.1	91.5	22.5	62.2		36.6	80.0	37.2		61.1		69.2	2.8	27.9	41.5	41.2	55.8	91.1		39.4	30.0	72.3	56.8
(SI)	J+5	98.4	89.7	73.0	100.0		100.0	52.8	94.3	48.6	95.1	99.0	65.0	95.6		70.7	91.4	76.7		97.2		92.3	27.8	76.7	87.8	88.2	80.2	95.6		72.7	80.0	95.7	89.2
	Days	2.2	3.1	5.0	2.1		2.4	5.3	3.1	6.2	3.5	2.3	4.9	3.2		4.8	3.0	4.4		3.5		3.2	6.7	4.7	3.8	4.2	4.1	2.2		4.6	4.4	3.1	3.9
Spain	J+3	72.5	80.9	50.0	35.9	5.7	56.4	29.3	52.8	30.0	71.0	72.2	31.6	42.1	7.4	78.3	64.4		29.7	67.9	48.8	69.6	0.0	29.8	82.6	48.4	8.8	71.1	47.2		74.4	86.8	67.9
(ES)	J+5	100.0	95.7	82.5	76.9	48.6	84.6	70.7	77.8	70.0	96.5	95.6	73.7	89.5	51.9	97.8	94.4		91.9	89.3	88.4	96.4	37.1	68.1	96.0	80.6	58.8	89.5	88.9		94.9	96.2	91.4
	Days	2.7	2.8	4.0	4.5	6.0	3.9	4.8	3.9	5.1	3.1	3.1	4.5	3.8	6.6	2.7	3.1		4.1	3.5	3.8	3.1	6.5	5.1	2.6	4.3	5.6	3.0	3.7		2.9	2.6	3.1
Sweden	J+3	80.9	87.2	14.6	38.5	13.9	52.4	28.1	77.1	64.4	82.0	91.2	70.7	58.5	40.5	81.0	77.3	91.5	65.2	61.0	14.3	92.9	72.9	70.3	68.8	20.6	16.1	64.4	28.9	62.5		92.7	92.9
(SE)	J+5	100.0	97.4	53.7	82.1	61.1	92.9	70.6	94.8	92.5	94.0	97.8	95.1	92.7	95.7	97.6	90.9	98.3	89.1	100.0	66.7	97.6	96.4	95.3	97.9	73.5	55.2	91.1	73.7	90.0		100.0	99.0
	Days	2.7	2.6	6.3	4.2	5.3	3.5	4.6	2.9	3.5	2.9	2.5	3.0	3.6	3.8	2.6	3.1	2.3	3.4	3.4	5.2	2.6	3.4	3.1	3.3	4.8	6.0	3.6	5.1	3.4		2.3	2.3
United	J+3	81.4	92.9	49.5	61.6	34.5	80.8	24.3	63.3	73.6	89.6	92.9	63.4	79.3	48.9	93.8	76.0	86.7	30.8	87.0	68.8	88.6	39.2	57.1	88.6	65.6	45.0	68.9	29.1	77.2	79.9	86.4	
Kingdom	J+5	100.0	97.6	81.6	85.3	76.5	95.4	62.6	86.4	91.6	98.0	99.2	93.5	97.3	93.7	99.6	94.6	99.2	72.7	98.6	95.9	99.5	87.1	88.3	98.5	93.8	80.2	99.2	80.3	95.1	97.4	95.5	
(GB)	Days	2.6	2.4	4.3	3.9	4.5	2.9	4.9	3.8	3.5	2.6	2.5	3.4	3.0	3.7	2.4	3.1	2.6	5.0	2.7	3.2	2.5	4.1	3.7	2.5	3.3	4.6	3.1	4.4	2.9	2.8	2.9	

^{*} CH = Switzerland

