

RESOLUCIÓN SOBRE EL CAMBIO DE LA MATRIZ DE PONDERACIÓN COMUNICADO POR CORREOS Y TELEGRAFOS, S.A. S.M.E.

Expediente: STP/DTSP/037/20

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

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

En Madrid a 14 de enero de 2021

Visto el expediente sobre el cambio de la matriz de ponderación comunicado por la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E. (CORREOS), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**, en el ejercicio de las competencias que le otorga 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), emite la siguiente Resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. – Con fecha 6 de mayo de 2020 tuvo entrada en la Sede Electrónica de esta Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en adelante CNMC, escrito de 5 de mayo de 2020 de CORREOS con el asunto “Propuesta de cambio de matriz de ponderaciones”, en el que se señalaba que: *“se procede a comunicar a esa Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la aplicación del anterior criterio de elaboración de la Matriz de Ponderación a los resultados del estudio de calidad en plazo de la carta ordinaria a partir del año 2020.*

Esta Sociedad queda a su disposición para aportar las aclaraciones o informaciones complementarias que sean solicitadas.”

SEGUNDO.- Mediante escrito de la Dirección de Transportes y Sector Postal (en adelante DTSP), de 9 de julio de 2020 se acordó la apertura de un trámite de

actuaciones previas al amparo de lo previsto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), de referencia IP/DTSP/018/20, requiriendo a CORREOS para que aclarase algunos aspectos de su escrito del 5 de mayo y que aportase documentación adicional que se consideraba necesaria.

Este primer requerimiento fue contestado por CORREOS mediante escrito fechado el 29 de julio de 2020, presentado en la Sede Electrónica de la CNMC el 31 de julio, en que aportaba los siguientes Anexos:

1. Documento dando contestación a las siguientes cuestiones planteadas por la DTSP:
 - Justificación sobre el cambio en la matriz de ponderación de zonas geográficas y estructuras zonales y por qué CORREOS considera conveniente pasar de 7 zonas geográficas a 17 zonas determinadas por Centro de Tratamiento Automatizado (CTA).
 - Justificación de la agrupación en “Localidades Importantes” de lo que antes eran “capital” de provincias y localidades de “Más de 50 mil habitantes” o justificación de la razonabilidad de agrupar en “Resto” lo que antes estaba en localidades de “Menos de 50 mil habitantes” y “Local”.
 - Explicación sobre la estabilidad en el tiempo del cambio comunicado de la matriz de ponderación.
 - Aclaración de que el primer ejercicio en el que CORREOS pretende aplicar los cambios de la matriz de ponderación corresponde al año 2020 y de que ni el procedimiento de elaboración de la matriz de flujos, ni el formato de dicha matriz, cambian respecto a ejercicios anteriores.
2. Fichero Excel “Matriz ponderación 2019”.
3. Fichero Excel “Matriz ponderación 2020”.
4. Fichero ZIP “Matrices de flujo para diseño estadístico 2017, 2018, 2019”
5. Fichero Excel “Simulación ponderación 2019 con nuevo criterio”.

A la vista de la información aportada el 31 de julio por CORREOS, la DTSP, mediante escrito de 20 de octubre de 2020, consideró necesario pedir determinadas aclaraciones al operador, que contestó este nuevo requerimiento mediante escrito de 4 de noviembre de 2020.

En este segundo escrito, CORREOS aportó, a solicitud de la DTSP, la siguiente información:

1. Justificación basada en la estructura logística de CORREOS, de la existencia, dentro de las zonas delimitadas por los CTA, de la subdivisión entre localidades importantes y resto.
2. Explicación y valoración de cómo afecta el cambio de la matriz de ponderación al cumplimiento de lo previsto en el Apartado 7 de la norma técnica UNE: EN 13850:2013.
3. El cálculo para los años 2017, 2018 y 2019, de los resultados de expedición de plazos %D+1, %D+3 y %D+5, calculados tanto con la matriz de ponderaciones (zona x zona) usadas hasta ahora, como con la nueva matriz de ponderaciones comunicada (CTA x CTA), ficheros Excel:
 - “2017_SimulacionPonderaciónCTAxCTA.xlsx”
 - “2018_SimulacionPonderaciónCTAxCTA.xlsx”
 - “2019_SimulacionPonderaciónCTAxCTA (17CTAs).xlsx”
4. Con el fin de analizar la sensibilidad de los resultados finales de los plazos de entrega frente a futuros cambios en la matriz de ponderaciones, simulación en la que CORREOS reduce a 15 los actuales 17 CTA: fichero Excel “2019_SimulacionPonderaciónCTAxCTA (15CTAs).xlsx”, en que los datos del CTA de Oviedo se han trasladado al CTA de Valladolid, y los datos correspondientes al CTA de Málaga se han agrupado al CTA de Granada.

TERCERO. – Mediante escrito de 18 de noviembre de 2020, el Director de Transportes y Sector Postal acordó la apertura del presente procedimiento dando traslado a CORREOS de las conclusiones preliminares. Los actos y trámites del periodo de actuaciones previas señalados anteriormente (IP/DTSP/018/20) quedaron incorporados al procedimiento.

Asimismo, dado que el artículo 72 de la LPAC permite en su apartado primero la concentración de trámites, de acuerdo con el principio de simplificación administrativa, en ese mismo acto se procedió a realizar también el trámite de audiencia de las conclusiones preliminares, según el procedimiento que figura establecido en el artículo 82 de la LPAC, por lo que se concedió un plazo de diez días hábiles a CORREOS para que pudiera alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimara pertinentes. No se han presentado alegaciones.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. – HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

De conformidad con el artículo 8.5 de la LCNMC, a esta Comisión le corresponde *“Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.”*

Por su parte 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) señala:

“Artículo 8. Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad.

Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles. (...)

El servicio postal universal se prestará de acuerdo con las reglas que establece el Título III de esta Ley. (...).”

A su vez, el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (Reglamento Postal), señala:

- *«Artículo 47. Valoración de la calidad del servicio postal universal:*

2. El control de calidad del funcionamiento, que corresponderá a la Subsecretaría de Fomento¹, será efectuado, como mínimo, una vez al año y de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con el operador del servicio postal universal, en las condiciones establecidas por las normas técnicas que sobre la materia hayan sido publicadas por el Diario Oficial de la Unión Europea de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.4 de la Ley 24/1998, de 13 de julio.

Los resultados figurarán en informes publicados, por lo menos, una vez al año y serán puestos a disposición del Consejo Asesor Postal».

¹ La referencia a la Subsecretaría de Fomento se entiende en la actualidad efectuada a la CNMC en virtud de lo previsto en el artículo 8 y en la Disposición Adicional Undécima de la LCMC.

A los efectos de la medición de los plazos de expedición de la carta ordinaria, la norma técnica de referencia aplicable es la Norma UNE-EN 13850:2013 de Medición del plazo de entrega de extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase (en adelante, Norma Técnica) en cuyo apartado 6.4.3. “Estratificación geográfica”, se establece:

- *“La relación entre el punto de depósito y el punto de entrega caracteriza cada carta geográficamente. Ambos puntos juntos representan una determinada área de depósito, una determinada área de entrega, una cierta distancia y la complejidad de la logística postal geográfica entre ellos.*
- *La estratificación por características postales geográficas debe reflejar las posibles diferencias logísticas en la distribución de correo entre las diferentes áreas de depósito y de entrega y las distancias de distribución. La estratificación geográfica, así pues, en el campo de estudio se basa en la estructura logística postal.*
- *Para el depósito y para la entrega, el campo de estudio debe dividirse en, al menos, tres áreas mutuamente excluyentes. Las áreas postales deben derivar de la estructura logística de los operadores postales. Ellos deben proveer una cobertura completa de la geografía en el campo de estudio. (...).*
- *La elección y el número de áreas postales deben ser acordadas con la autoridad reguladora.*
- *La cuadrícula de todas las posibles relaciones entre las áreas postales fijadas debe formar la estratificación geográfica. Con al menos tres áreas de depósito y tres áreas de entrega, debe haber **al menos 3 estratos**² (relaciones). Las áreas de código postal pueden usarse como una herramienta para definir áreas postales.*
- *Las áreas postales utilizadas para los diferentes campos de estudio pueden diferir de una a otra.”.*

El anexo “F.2.2. Autoridad Reguladora” de la Norma Técnica dispone:

“La autoridad reguladora tiene la responsabilidad principal de asegurar la medición de la calidad de los servicios SPPM nacional y transfronteriza dentro del Servicio Universal:

- *Requiriendo la monitorización de la QoS del proveedor del servicio universal y*
- *Asegurando que los sistemas de medición (nacional, transfronteriza) del operador se implementan cumpliendo esta norma. (...)*

² La negrita figura en el texto original.

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: (...)

- *El número y elección de las áreas postales para la estratificación. [mand. (4) véase 6.4.3]; (...)].*

En el caso de España, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) tiene la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación para el sector postal, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.e) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el estatuto Orgánico de la CNMC.

Las mediciones de los plazos de expedición de la carta ordinaria y el paquete azul son la base para valorar el grado de cumplimiento por parte del operador designado de uno de los objetivos de calidad exigibles en la prestación del SPU. Este objetivo está previsto en el artículo 45 del Reglamento Postal que señala que la prestación del SPU, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento en cómputo anual de los plazos medios de expedición que se prevén en dicho artículo.

Por todo lo anterior, la CNMC resulta consecuentemente competente para pronunciarse sobre las cuestiones objeto del presente procedimiento.

SEGUNDO. – PROCEDIMIENTO APLICABLE.

Para la tramitación de la comunicación de CORREOS, que se resuelve en este acto, se han observado las reglas procedimentales establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TERCERO. – NORMATIVA APLICABLE.

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) señala:

«Artículo 8. Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad.

Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.(...)

El servicio postal universal se prestará de acuerdo con las reglas que establece el Título III de esta Ley. (...)].

El artículo 47.2 del Reglamento Postal anteriormente reproducido indica que el control de la calidad será efectuado en las condiciones establecidas por las normas técnicas que sobre la materia hayan sido publicadas por el Diario Oficial de la Unión Europea.

Como se ha indicado, la norma técnica de referencia aplicable es la UNE-EN 13850:2013 de Medición del plazo de entrega de extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase, que en su apartado 6.4.3. “Estratificación geográfica”, establece:

- *“La relación entre el punto de depósito y el punto de entrega caracteriza cada carta geográficamente. Ambos puntos juntos representan una determinada área de depósito, una determinada área de entrega, una cierta distancia y la complejidad de la logística postal geográfica entre ellos.*
- *La estratificación por características postales geográficas debe reflejar las posibles diferencias logísticas en la distribución de correo entre las diferentes áreas de depósito y de entrega y las distancias de distribución. La estratificación geográfica, así pues, en el campo de estudio se basa en la estructura logística postal.*
- *Para el depósito y para la entrega, el campo de estudio debe dividirse en, al menos, tres áreas mutuamente excluyentes. Las áreas postales deben derivar de la estructura logística de los operadores postales. Ellos deben proveer una cobertura completa de la geografía en el campo de estudio. (...).*
- *La elección y el número de áreas postales deben ser acordadas con la autoridad reguladora.*
- *La cuadrícula de todas las posibles relaciones entre las áreas postales fijadas debe formar la estratificación geográfica. Con al menos tres áreas de depósito y tres áreas de entrega, debe haber **al menos, 3 estratos**³ (relaciones). Las áreas de código postal pueden usarse como una herramienta para definir áreas postales.*
- *Las áreas postales utilizadas para los diferentes campos de estudio pueden diferir de una a otra.”*

CUARTO. – NECESIDAD DE SUPERVISIÓN PREVIA DE LOS CAMBIOS EN LA MATRIZ DE PONDERACIONES

CORREOS en su escrito de 5 de mayo de 2020 señala:

“3. Comunicación

³ La negrita figura en el texto original.

En función de la norma UNE-EN 13850:2012, por el que se establece que la estratificación geográfica puede ser mejorada y reemplazada por otros parámetros geográficos con el acuerdo de la autoridad reguladora nacional, por medio del presente documento se procede a comunicar a esa Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la aplicación del anterior criterio de elaboración de la Matriz de Ponderación a los resultados del estudio de calidad en plazo de la carta ordinaria a partir del año 2020.”

Como se ha indicado anteriormente, la vigente versión de la UNE-EN 13850:2013 establece en su Apartado 6.4.3 que la elección y el número de áreas postales deben ser acordadas con la autoridad reguladora; en concordancia con este apartado, el Anexo F.2.2. establece que la autoridad reguladora puede tomar decisiones, entre otros aspectos, sobre el número y elección de las áreas postales para la estratificación.

Una modificación de la matriz de ponderaciones como la que se considera en este procedimiento puede tener efectos significativos sobre el cálculo de plazos de entrega de la carta ordinaria, cuya supervisión encomienda la Ley Postal a la CNMC. Por ello, se recuerda al operador la necesidad de comunicar las modificaciones de la matriz de ponderaciones que considere oportunas con la antelación suficiente y siempre antes de su aplicación efectiva.

QUINTO. - DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO COMUNICADO POR CORREOS

Desde hace unos años, la estructura logística postal de CORREOS está conformada por 17 centros de tratamiento automatizado (en adelante CTA), de modo que, a nivel operativo y logístico, las 50 provincias españolas, junto con las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, se clasifican en 17 agrupaciones en función de su CTA de referencia. De esta forma, un envío realizado desde una localidad concreta en una provincia se expedirá al CTA de referencia de esa provincia, en el cual se clasificará y enviará al CTA de referencia de la provincia destino para su posterior distribución.

Teniendo en cuenta lo anterior, CORREOS propone utilizar un sistema de ponderación basado en la matriz de flujos, con las zonas geográficas conformadas por su estructura logística postal, esto es, por los 17 CTA. Estas zonas se subdividirían en las denominadas “Localidades Importantes” (formadas por las capitales de provincia y localidades de más de 50.000 habitantes existentes en la zona atendida por un CTA) y en “Resto” (localidades de la zona, no capitales de provincia, con una población inferior a 50.000 habitantes). Con estos supuestos, se obtiene una estratificación de 1.156 estratos.

De esta manera, CORREOS comunica a la CNMC la aplicación del nuevo criterio citado de elaboración de la matriz de ponderación a los resultados del estudio de la calidad de los plazos de entrega de la carta ordinaria a partir del año 2020.

Hasta ahora, la matriz de flujos de ponderación está basada en la estructura organizativa de CORREOS, que agrupa las 50 provincias españolas junto con las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, y en 7 zonas geográficas atendiendo meramente a una disposición organizativa interna, y que es independiente de la organización operativa y logística de la compañía según los CTA que dan cobertura a las provincias. Las 7 zonas territoriales de la matriz actual se subdividen a su vez en Capital, Localidades cuya población es superior e inferior a 50.000 habitantes y Local, lo que resulta en un número de 455 estratos en la matriz.

La relación entre las zonas territoriales organizativas de la matriz actual y las zonas conformadas por los CTA se muestra en la figura siguiente.

Gráfico 1. Relación entre zonas organizativas y CTA.

Zona 1	CTA de Santiago	Zona 5	CTA de Valencia
	CTA de Oviedo		CTA de Alicante
	CTA Valladolid		CTA de Palma
Zona 2	CTA de Bilbao	Zona 6	CTA de Sevilla
	CTA de Vitoria		CTA de Málaga
	CTA de Zaragoza		CTA de Granada
Zona 3	CTA de Barcelona	Zona 7	CTA Las Palmas
Zona 4	CTA de Madrid		CTA Tenerife
		CTA de Mérida	

Fuente: CORREOS.

CORREOS justifica el cambio de la estructura de la matriz basándose en lo que establece la Norma UNE-EN 13850:2013 en su apartado 6.4.3 “Estratificación geográfica”:

“- La estratificación por características postales geográficas debe reflejar las posibles diferencias logísticas en la distribución de correo entre las diferentes áreas de depósito y de entrega y las distancias de distribución. La estratificación geográfica, así pues, en el campo de estudio se basa en la estructura logística postal.”

De acuerdo con lo anterior, CORREOS considera que para cumplir con los requisitos de esta norma su sistema de medición debe fundamentarse, entre

otras consideraciones, en una discriminación de los envíos según una estratificación geográfica basada en la estructura logística postal, que caracterice geográficamente por áreas de depósito y de entrega todo el ámbito de la medición. Por este motivo, CORREOS considera que el modelo basado en CTA refleja mejor la estructura logística de CORREOS, como requiere la norma, que el basado en las zonas territoriales organizativas.

En la figura se muestra una sección de la estructura de la nueva matriz con las áreas conformadas por los CTA (cabe indicar que en la figura se añade también la zona territorial organizativa -zona 1 a 7- a la que corresponde cada CTA).

Gráfico 2. Estructura de la matriz de ponderaciones con los cambios comunicados.

		Zona 1												Zona 2											
		CTA de Santiago				CTA de Oviedo				CTA Valladolid				CTA de Bilbao				CTA de Vitoria				CTA de Zaragoza			
		Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto	Localidades importantes	Resto								
Zona 1	CTA de Santiago	Localidades importantes																							
		Resto																							
	CTA de Oviedo	Localidades importantes																							
		Resto																							
	CTA Valladolid	Localidades importantes																							
		Resto																							
Zona 2	CTA de Bilbao	Localidades importantes																							
		Resto																							
	CTA de Vitoria	Localidades importantes																							
		Resto																							
	CTA de Zaragoza	Localidades importantes																							
		Resto																							

Fuente: CORREOS.

CORREOS ha aportado asimismo una estimación del impacto de la nueva matriz de ponderaciones en los resultados de la medición de la calidad del servicio postal universal, comparando los resultados de las mediciones de los plazos de entrega sobre la muestra de envíos de 2019, ponderados con la matriz en vigor (en adelante, matriz zonaxzona) y con nueva la matriz (en adelante, matriz CTAxCTA). La diferencia de los resultados obtenidos con ambas matrices se presenta en la siguiente tabla, de la que CORREOS destaca que se encuentran por debajo del error estadístico.

Tabla 1. Resultados de la medición de plazos de entrega con ambas ponderaciones.

	%D+1	%D+3	%D+5	Nº CARTAS TEST
Ponderación actual zonaxzona (*)	61,49%	93,92%	98,26%	156.977
Error estadístico	1,43%	0,45%	0,21%	
Nueva ponderación CTAxCTA	61,97%	93,98%	98,27%	156.977
Diferencia	0,48%	0,06%	0,01%	

Fuente: CORREOS. (*) Resultado comunicado a la CNMC

CORREOS ha facilitado la información soporte adecuada requerida por la CNMC para el análisis de los efectos del cambio comunicado en la matriz de ponderaciones.

SEXTO. - ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA

A continuación, se analizan aquellos aspectos de la Norma UNE-EN 13850:2013 que pueden verse afectados por el cambio de la estructura de la matriz de ponderaciones empleada por CORREOS.

A nivel normativo, la Norma Técnica en su apartado 5.1 “Generalidades” establece el plazo de entrega como indicador de la calidad del servicio postal. A este respecto la norma señala lo siguiente:

“El nivel de calidad de servicio del plazo de entrega total se expresa como el porcentaje de correo distribuido en D+n días extremo-a-extremo de acuerdo con la Directiva 97/67/CE y sus modificaciones. Ella especifica un conjunto de requisitos para el diseño de un sistema de medición de la calidad de servicio de envíos individuales de correo prioritario y de primera clase, incluyendo la selección y distribución de envíos de prueba enviados y recibidos por panelistas seleccionados. El diseño muestral da las especificaciones para que los panelistas y los envíos sean representativos de la base de diseño fijada. La base de diseño es la información estructural disponible más adecuada para caracterizar todo el correo real distribuido en el campo de estudio.

[...]

El diseño de muestra debe ser representativo de la base de diseño elegida. La base de diseño debe seleccionarse de acuerdo con su capacidad para caracterizar todo el correo real distribuido en el campo de estudio”.

A los efectos del cambio comunicado por CORREOS, no existe ninguna modificación en la expresión del nivel de calidad de servicio del plazo de entrega total, que el operador postal sigue calculando como el porcentaje de correo distribuido en D+n días extremo a extremo, y sobre el que aporta el porcentaje de cumplimiento requerido en la normativa nacional (para D+3 y D+5).

Según la norma, los envíos test deben ser reflejo de los envíos reales, es decir, la muestra debe reflejar los envíos reales. Para ello, existe una auditoría externa que verifica que se aplican correctamente los procedimientos de la norma UNE 13850:2013 en el proceso de obtención de los indicadores de calidad.

Además, en relación con la base de diseño y el diseño muestral, el operador postal no ha introducido ningún cambio, únicamente actualiza anualmente la matriz de flujos según los porcentajes de correo real.

Respecto a la metodología, el apartado 6.1 “Diseño muestral representativo” la norma señala que:

“Es práctica común el definir la base de diseño como el sistema total de flujos de correo real existentes en el campo de estudio. [...] Puede realizarse un diseño muestral representativo bien con una estricta proporcionalidad de los flujos de correo de prueba con respecto a la base de diseño o bien con una sobre-representación o sub-representación de algunos estratos. Esto último requiere una ponderación correctiva que permita restablecer la proporcionalidad.”

En el caso que nos ocupa, no existe una estricta proporcionalidad de los flujos de correo de prueba con respecto a la base de diseño, sino una sobre-representación o sub-representación de algunos estratos, por lo que se requiere una ponderación correctiva que permita restablecer la proporcionalidad (que CORREOS denomina “Matriz de Pesos Individuales”).

Por tanto, la ponderación correctiva que aplica CORREOS es conforme a la norma y no es novedad en la comunicación objeto de este análisis.

Por otra parte, en el apartado 6.2 “Tamaño mínimo de la muestra”, la norma UNE indica lo siguiente:

“Sin cálculo, se deben tomar 9625 envíos como el tamaño mínimo de muestra (MSS) en un sistema de medición nacional. Con esta MSS se pueden obtener resultados fiables para todos los niveles de actuación posibles.”

En este sentido, con independencia de que existe una auditoría externa que verifica que se aplican correctamente los procedimientos de la norma UNE 13850:2013 en el proceso de obtención de los indicadores de calidad, cabe indicar que el tamaño de la muestra en este caso (156.977 envíos test) supera ampliamente el tamaño muestral mínimo exigido.

Por otra parte, respecto a la estructura de la matriz de ponderación, el apartado 6.4.3 “Estratificación geográfica” establece, entre otras cuestiones, lo siguiente (el subrayado es propio):

- *“La estratificación por características postales geográficas debe reflejar las posibles diferencias logísticas en la distribución de correo entre las diferentes áreas de depósito y de entrega y las distancias de distribución. La estratificación geográfica, así pues, en el campo de estudio se basa en la estructura logística postal.”*
- *Para el depósito y la entrega, el campo de estudio debe dividirse en, al menos, tres áreas mutuamente excluyentes. Las áreas postales deben derivar de la estructura logística de los operadores postales. Ellos deben proveer una cobertura completa de la geografía en el campo de estudio.*

- *La elección y el número de áreas postales deben ser acordadas con la autoridad reguladora”.*

Sobre este apartado, se observa que las nuevas áreas postales representadas en los 17 CTA se basan en la estructura logística postal real que utiliza CORREOS. Con la modificación, se realiza la agrupación en “Localidades Importantes” de lo que antes era “Capital” de provincias y localidades de “Más de 50 mil habitantes”, y en “Resto”, lo que antes estaba en localidades de “Menos de 50 mil habitantes” y “Local”.

Esta nueva segmentación por tanto establece únicamente una división en “Localidades Importantes” y “Resto”. En este sentido, CORREOS indica que la agrupación conjunta de capitales de provincia y localidades importantes se justifica al no existir razones logísticas diferenciales, ni de admisión, tratamiento, ni distribución entre envíos nacidos o distribuidos en localidades de más de 50.000 habitantes y capitales de provincia. Y en el caso de la agrupación de localidades de “Menos de 50 mil habitantes” y “Local”, tampoco el carácter local constituye una característica discriminatoria al tener el mismo tratamiento un envío local que otro no local.

Respecto al mantenimiento de dos segmentos, “Localidades Importantes” y “Resto”, la justificación viene dada por el hecho de que las oficinas técnicas o localidades de menos de 50.000 habitantes representan el ámbito rural, por lo que suelen encontrarse en zonas más alejadas o de peor acceso, desde sus CTA de referencia, que las localidades de ámbito urbano.

Parece por tanto razonable pensar que en el ámbito rural existen ciertas peculiaridades y situaciones diversas, tanto en el reparto, como en el depósito, que lo hace diferente a las localidades de más de 50.000 habitantes, y, por tanto, puede considerarse como un estrato diferente.

Por otra parte, en relación al campo de estudio se observa que la modificación de CORREOS cumple con la condición de “al menos, tres áreas mutuamente excluyentes”, pues se conforman 17 áreas que son excluyentes entre ellas. Asimismo, estas áreas postales derivan de la estructura logística del operador postal y proveen una cobertura completa de la geografía en el campo de estudio.

Respecto al apartado 7 “INFORME” de la norma UNE (7.1 “Resultados de la medición”, 7.2 “Estimadores”, 7.3 “Ponderación de los resultados” y 7.4 “Contenido y plazos”), cabe indicar lo siguiente:

- 7.1 “Resultado de la medición”. Los resultados de la medición se presentan en el mismo formato y con la misma periodicidad. Los valores concretos se

analizan en el apartado siguiente de “Análisis de los efectos del cambio comunicado por CORREOS”.

- 7.2 “Estimadores”. En este apartado de la norma se hace referencia a la exactitud de los estimadores y a la rotación del panel en relación con la exactitud. Con respecto a la exactitud, la norma UNE indica el modo en que se debe evaluar y calcular la exactitud. CORREOS no ha podido recalcular el dato de exactitud con la nueva matriz, pero señala que si se analizan las variables que afectan a la exactitud, se estima que no habría una variación importante, ya que los datos varían mínimamente. Los puntos de depósito y destino son los mismos con una matriz que con otra, y en cuanto a las variables discriminatorias representadas en la matriz de ponderación, los cambios también son mínimos ya que, por un lado, se han desagrupado las zonas en CTA, y, por otro, se han agrupado las capitales y localidades de más de 50.000 habitantes. Por último, en relación a la rotación del panel, según CORREOS, no se ve afectada por el cambio de matriz de ponderación.
- 7.3 “Ponderación de los resultados”. La norma UNE establece unos límites de la ponderación, tanto para características discriminatorias como para cada envío individual. Es posible que, con la introducción de la nueva matriz de ponderaciones, los valores de los límites de la ponderación se vean afectados, en cuyo caso, CORREOS debería adaptar el diseño estadístico o muestral para acomodarse a los límites indicados en la norma UNE. En todo caso, en el proceso de auditoría se deberán verificar tales términos.
- 7.4 “Contenido y Plazos”. La nueva matriz de ponderaciones no cambia el contenido y los plazos de los informes.

Por todo ello, se considera que la matriz de ponderaciones, con los cambios realizados por CORREOS, permitiría cumplir con la Norma UNE-EN 13850:2013 en los puntos analizados con las consideraciones realizadas anteriormente.

SÉPTIMO. - ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DEL CAMBIO COMUNICADO POR CORREOS

Es fundamental conocer el efecto que puede provocar el cambio comunicado por CORREOS en la matriz de ponderaciones en la medición de los plazos de entrega, desde una doble perspectiva:

- En primer lugar, evaluar el impacto del uso de la nueva matriz de ponderaciones en la evolución de la serie histórica del indicador de calidad de plazos de entrega. Esto es, analizar si el uso de la nueva matriz de ponderaciones basada en CTA puede provocar una ruptura de la serie

histórica de medición de plazos de entrega basada en la matriz de ponderación por zonas.

- En segundo lugar, realizar un análisis de sensibilidad ante un posible cambio futuro en la estructura de la matriz de ponderaciones por CTA. Es decir, se desea analizar el efecto que pudiera tener sobre la medición de los plazos de entrega una hipotética reordenación de la estructura actual de 17 CTA de CORREOS.

Efectos del uso de la matriz de ponderación por CTA sobre la serie histórica de medición de plazos de entrega

En relación al primer punto, para conocer el efecto del uso de la nueva matriz de ponderaciones CTAxCTA sobre la serie histórica de mediciones basadas en zonas, se solicitó a CORREOS que calculara, para los años 2017, 2018 y 2019, los plazos de entrega de la carta ordinaria con las dos matrices de ponderaciones. Los resultados se muestran a continuación.

Tabla 2. Comparación de resultados de la medición de plazos de entrega con ambas matrices para los años 2017, 2018 y 2019.

	2017			2018			2019		
	%D+1	%D+3	%D+5	%D+1	%D+3	%D+5	%D+1	%D+3	%D+5
Ponderación actual Zona x Zona	56,00%	92,80%	98,08%	53,75%	91,76%	97,62%	61,49%	93,92%	98,26%
Nueva ponderación CTA x CTA	55,46%	92,66%	98,09%	54,80%	91,82%	97,59%	61,97%	93,98%	98,27%
Diferencia en puntos porcentuales	-0,54	-0,14	0,01	1,05	0,06	-0,03	0,48	0,06	0,01

Fuente: CORREOS

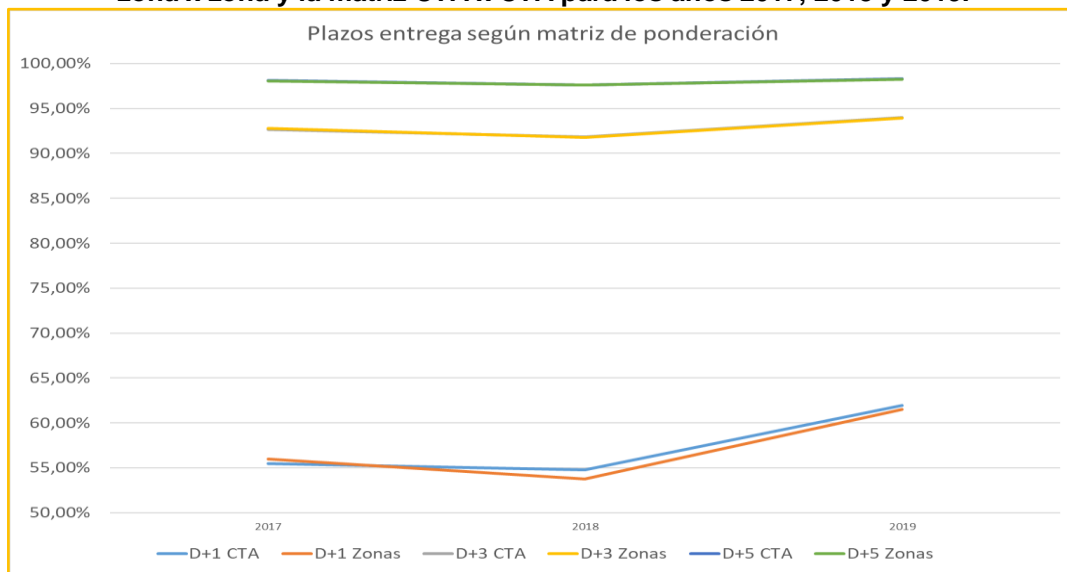
Tras la revisión de los cálculos aportados por CORREOS, se puede observar lo siguiente con respecto a la comparación de los resultados obtenidos con datos reales del periodo 2017-2019:

- No existe un sesgo definido en las diferencias. Las diferencias se producen tanto en un signo como en otro; es decir, en ocasiones el uso de la matriz de ponderaciones por CTA aumenta el porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega en relación al uso de la matriz de ponderaciones por zonas, pero en otras ocasiones el efecto es justamente el contrario. Lo señalado aplica tanto a los datos intra-año como a los datos entre diferentes años.
- Las diferencias en los plazos de entrega calculados por zonas con respecto a los calculados por CTA son, en general, muy escasas. Las mayores diferencias se dan en el D+1 y van decreciendo a medida que

umentan los días. En D+5, las diferencias son mínimas, de 0,01 puntos porcentuales en 2019.

Lo señalado anteriormente se visualiza con claridad en el siguiente gráfico. Se puede observar que los valores de D+3 y D+5, calculados por CTA o por zonas, prácticamente se solapan, indicando la similitud de ambas medidas.

Gráfico 3. Comparación de resultados de la medición de plazos de entrega con la matriz zona x zona y la matriz CTA x CTA para los años 2017, 2018 y 2019.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de CORREOS.

Análisis de sensibilidad: efectos sobre la medición de plazos de entrega por posibles cambios futuros en la estructura de CTA de CORREOS

El análisis realizado en el primer punto se complementa con un análisis de sensibilidad. Este análisis de sensibilidad permitirá comprobar la robustez de la modificación de CORREOS, entendida en el sentido de cómo afectan cambios pequeños en la matriz de ponderaciones por CTA a los resultados en la medición de los plazos de entrega.

Para el análisis de sensibilidad, se ha estudiado de qué forma una reorganización o una reestructuración de los 17 CTA actuales de CORREOS puede afectar a los resultados finales. En este sentido, hay que considerar que la estructura de CTA actual de CORREOS no tiene por qué permanecer invariable en el tiempo. Existe la posibilidad de que CORREOS adapte su estructura operativa y logística a fin de atender mejor a la demanda que es cambiante.

Para ello, se solicitó a CORREOS la simulación de un escenario alternativo a los 17 CTA actuales usando los datos del año 2019. En concreto, se simuló un

escenario en donde CORREOS pasaría de los 17 CTA actuales a un escenario hipotético conformado por 15 CTA. Los datos correspondientes al CTA de Oviedo se han trasladado al CTA de Valladolid, y los correspondientes al CTA de Málaga se han agrupado en el CTA de Granada. Según CORREOS, se han elegido estos dos CTA debido a que su área de influencia era una sola provincia, lo que suponía, por un lado, una simulación más sencilla y, por otro, la situación más probable a futuro, siempre condicionado a la evolución futura de la correspondencia.

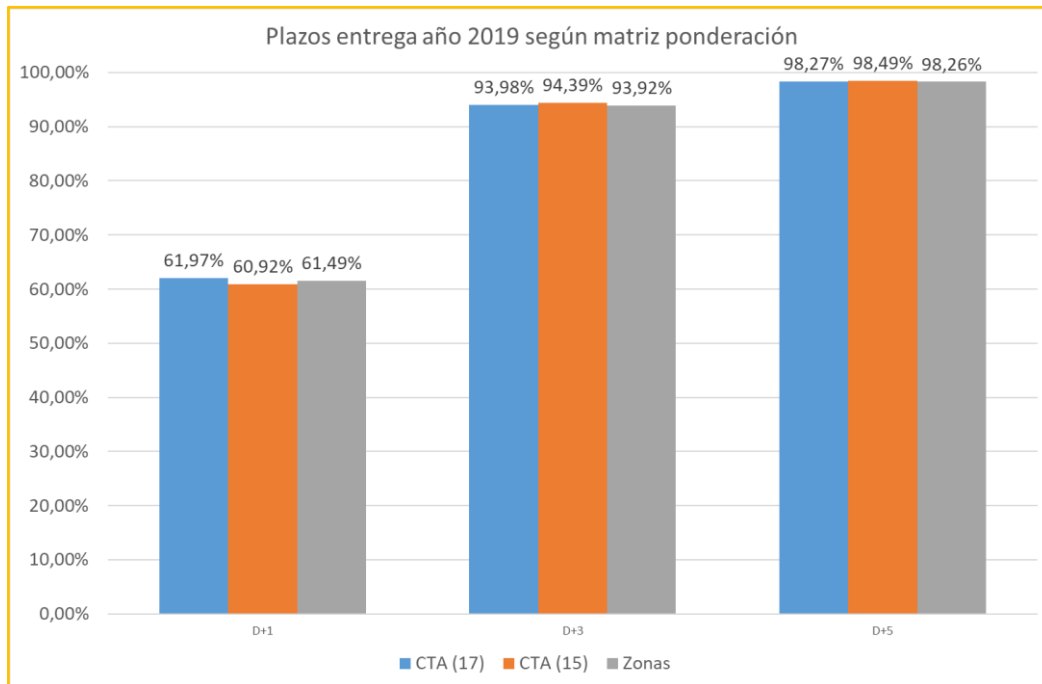
Tabla 3. Comparación de resultados de la medición de plazos de entrega del año 2019 según matriz de ponderación usada: 17 CTA, 15 CTA y la actual por zonas.

	D+1	D+3	D+5
CTA (17)	61,97%	93,98%	98,27%
CTA (15)	60,92%	94,39%	98,49%
Zonas	61,49%	93,92%	98,26%
Diferencia (15 CTA - 17 CTA) (p.p.)	-1,05	0,41	0,22
Diferencia (15 CTA - zonas) (p.p.)	-0,57	0,47	0,23

Fuente: CORREOS.

La comparación de los resultados de los plazos de entrega calculados con distinto número de CTA indica que las diferencias son mayores en D+1, pero van disminuyendo a medida que se incrementa a D+3 y D+5, siendo en D+5 de 0,22 puntos porcentuales. Los plazos de entrega mejoran ligeramente en el escenario de 15 CTA para D+3 y D+5, pero empeoran para D+1.

Gráfico 4. Comparación de resultados de la medición de plazos de entrega del año 2019 según matriz de ponderación usada: 17 CTA, 15 CTA y la actual por zonas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de CORREOS.

No obstante lo anterior, cabe indicar que cambios más relevantes en la estructura de los CTA de CORREOS o cambios que afecten a CTA diferentes a los dos fusionados en esta simulación podrían dar resultados muy diferentes a los analizados. Por tal motivo, cualquier cambio que afecte a la matriz de ponderaciones deberá ser comunicado con la suficiente antelación a la CNMC para su valoración y aprobación antes de su implementación.

OCTAVO.- CONCLUSIONES

El cambio en la matriz de ponderaciones comunicado por CORREOS se ajusta a la Norma UNE-EN 13850:2013 en cuanto a que:

- Refleja la estructura logística del operador postal, tanto a nivel de CTA como de la subdivisión en “Localidades Importantes” y “Resto”.
- Las áreas postales de la matriz de ponderaciones basada en CTA exceden del umbral mínimo de 3 áreas mutuamente excluyentes establecido en la norma y proporcionan una cobertura completa de la geografía nacional.

La introducción de la nueva matriz de ponderaciones no produce variaciones significativas sobre la serie histórica de indicadores de plazos de entrega de correo ordinario. De igual modo, mediante un análisis de sensibilidad, se ha verificado que los resultados finales son robustos, esto es, no varían

significativamente ante cambios contenidos en la matriz de ponderaciones debido a modificaciones en la estructura de CTA.

Estas conclusiones se realizan de acuerdo con la información proporcionada por CORREOS y en el marco de la modificación de la matriz de ponderaciones comunicada por el operador. Cualquier otra variación futura que afecte a la matriz de ponderaciones, en su estructura o cualquier característica, deberá ser comunicada a esta Comisión por CORREOS antes de su aplicación efectiva, con la suficiente antelación para su previa valoración y aprobación. De igual modo, en estos casos, la CNMC valorará la conveniencia de que CORREOS facilite los resultados con la matriz de ponderaciones vigente en ese momento y la nueva propuesta, durante un periodo transitorio.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria,

RESUELVE

PRIMERO. – Aprobar el cambio en la matriz de ponderaciones comunicado por CORREOS.

SEGUNDO. – Requerir a Correos para que en el ejercicio de supervisión de la calidad del SPU del ejercicio 2020 entregue a la CNMC los resultados de los plazos de expedición de la carta ordinaria de 2020 calculados con ambas matrices (la matriz por zonas vigente y la nueva matriz por CTA).

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.