



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE
CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL
UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2020**

11 de noviembre de 2021

STP/DTSP/027/20

INDICE

I.	ANTECEDENTES.....	3
II.	NORMATIVA DE APLICACIÓN.....	7
II.1.	Normativa europea	7
II.2.	Normativa nacional	8
III.	PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS	12
III.1.	Indicadores	12
III.2.	Medición	13
III.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la Norma UNE-EN 13850:2013.	15
III.4.	Resultados de la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.	29
IV.	PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).....	33
IV.1.	Indicadores	33
IV.2.	Medición	34
IV.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de paquete azul ...	35
IV.4.	Resultados de la medición del plazo de entrega del paquete azul.	41
V.	CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y DEL PAQUETE AZUL	44
VI.	PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO	47
VI.1.	Indicadores	47
VI.2.	Medición	48
VI.3.	Resultados.....	48
VII.	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	52
VII.1.	Indicadores	52
VII.2.	Metodología y medición	52
VII.3.	Resultados.....	54
VIII.	RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.....	57
VIII.1.	Marco normativo.	57
VIII.2.	Indicador	59
VIII.3.	Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el Servicio Postal Universal.....	60
VIII.3.1.	Reclamaciones recibidas por Correos	60
VIII.3.2.	Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	67
VIII.4.	Resultados	68
IX.	CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES	69
IX.1.	Plazo de entrega de la carta certificada.....	69
IX.2.	Otras características de las oficinas postales	70
IX.3.	Información de última hora de recogida mostrada en los buzones	73
X.	CONCLUSIONES	76
ANEXO I.....	Resultados 2020 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC	79

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2020**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****STP/DTSP/027/20****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. Miguel Bordiu García-Ovies

Madrid, 11 de noviembre de 2021

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, 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 (SSR) 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 SPU, tramitó el expediente de contratación 200078, con los siguientes objetos:

- *“Medición del tiempo medio de atención a los usuarios y otros parámetros de calidad, en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A., S.M.E en el ejercicio 2020”*, adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), que presentó el estudio objeto del contrato el 4 de marzo de 2021. Mediante este contrato, se revisaron adicionalmente otros aspectos de calidad relativos a las oficinas de Correos (limpieza, trato al cliente, disponibilidad de información, etc.), así como la disponibilidad de información sobre la última hora de recogida en una muestra de buzones del operador.

- “Trabajos de auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal, correspondientes al ejercicio 2020”, que quedó desierto, por lo que hubo de tramitarse nuevo expediente de contratación, el expediente 200275, cuyo adjudicatario fue KPMG ASESORES, S.L (en adelante KPMG). El auditor presentó el 2 de agosto de 2021 los siguientes informes:
 - “Informe Auditoría sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020”.
 - “Informe Auditoría sistema de medición de plazos Paquete Azul y Carta Certificada 2020”.

Con fecha 9 de septiembre el auditor entregó el “Documento de revisión de las alegaciones de Correos a la auditoría de la medición de los plazos de entrega de carta ordinaria y paquete azul 2020”.

Segundo. - Requerimientos de información de la Dirección de Transportes y del Sector Postal y documentación aportada por Correos.

- El 12 de marzo 2021, la Dirección de Transportes y del Sector Postal dirigió un primer requerimiento de información a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E (en adelante Correos) sobre las reclamaciones relativas al SPU recibidas por el operador en 2020, y le dio traslado del Informe emitido por IPD sobre los tiempos de atención para que, en su caso, el operador formulara alegaciones.

El 12 de abril Correos aportó la información requerida, sobre la que la Dirección consideró necesario solicitar determinadas aclaraciones mediante escrito de 12 de mayo de 2021. Las aclaraciones fueron presentadas por Correos el 26 de mayo de 2021.

- El 21 de mayo de 2021 la Dirección hizo un segundo requerimiento de información a Correos, éste relativo a los plazos de expedición 2020 de los productos SPU nacionales. Con fecha 11 de junio de 2021, el operador contestó aportando los siguientes informes:
 - Informe “*Calidad en plazo del SPU: Carta básica ordinaria 2020- junio 2021*”.
 - Informe “*Calidad en plazo del SPU: Paquete azul y carta certificada-junio 2021*”.

La Dirección solicitó el 22 de junio a Correos aclaraciones sobre algunos aspectos contenidos en sus informes, que fueron aportadas por éste mediante escrito presentado el 6 de julio de 2021.

- El 2 de agosto se dio traslado al operador de los informes de auditoría emitidos por KPMG, a los que Correos presentó alegaciones el 24 de agosto de 2021.

Tercero. - Solicitudes de Correos de exclusión de diversos meses de 2020 de las mediciones de los plazos de entrega de la carta ordinaria nacional y del paquete azul.

- El 5 de mayo de 2020 Correos realizó una primera solicitud a la CNMC para que esta Comisión no tuviera en cuenta los meses de marzo, abril y mayo de 2020 “a efectos del control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal (...) referenciados estos a los plazos medios de expedición de entrega a los que se alude en el artículo 45 del Reglamento Postal” (expediente STP/DTSP/019/21¹). La solicitud se presentó fundamentada en las circunstancias y condiciones derivadas de la pandemia por COVID-19 y las medidas asociadas a la declaración del estado de alarma de 14 de marzo de 2020. Este expediente fue resuelto por esta Sala el 15 de octubre de 2020.
- El 25 de febrero de 2021 Correos presentó una segunda solicitud, pidiendo esta vez que la Comisión se pronunciara “de forma expresa sobre la calificación de los acontecimientos descritos como causa de fuerza mayor en relación al cumplimiento de los objetivos de calidad fijados en el artículo 45 del Reglamento Postal y que, previa valoración circunstanciada de los mismos, acuerde la deducción de los mismos para el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2020” (expediente STP/DTSP/006/21²). Este expediente fue resuelto por esta Sala el 13 de mayo de 2021.

En ambos casos, se denegó la exclusión en las mediciones de los plazos de entrega de los meses solicitados por Correos, al considerar que el operador no justificaba suficientemente el evento de fuerza mayor que invocaba, o no quedaba justificada la concurrencia de los supuestos establecidos en la Norma Técnica para admitir tal circunstancia. No obstante, esta Sala señaló que:

“Sin perjuicio de lo anterior, con ocasión de la supervisión del cumplimiento de los indicadores de calidad del SPU por parte de CORREOS en el ejercicio 2020 se podrá considerar el impacto que hubieran tenido las circunstancias comunicadas por el operador y que traen su causa en la crisis sanitaria generada por el coronavirus COVID-19.”

Cuarto. – Cambio de la matriz de ponderaciones empleada por Correos en los cálculos de los plazos de entrega de carta ordinaria.

El 6 de mayo de 2020 Correos presentó a la CNMC una propuesta de cambio, a partir del año 2020, de la matriz de ponderación aplicable al estudio de los resultados de calidad en plazo de la carta ordinaria, que fue analizado por esta Sala en el expediente STP/DTSP/037/20³, resuelto el 14 de enero de 2021.

El cambio consistía en modificar esta matriz empleada en los cálculos de plazo de entrega, de forma que, en vez de basarse sólo en las zonas de reparto, estas a su vez

¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp01920>

² <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp00621>

³ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp03720>

se dividieran atendiendo a los Centros de Tratamiento Automatizado (CTAs) que emplea Correos.

Esto, tal y como afirmaba Correos, se adapta a la estructura logística del operador, que está conformada por 17 CTAs de tal forma 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.

Tras el estudio de la modificación propuesta, esta Sala aprobó, mediante Resolución de 14 de enero de 2021, el cambio en la matriz de ponderaciones y acordó requerir a Correos para que en el ejercicio de supervisión de la calidad del SPU 2020 entregara a la CNMC los resultados de los plazos de expedición de la carta ordinaria calculados con ambas matrices (la matriz vigente hasta el año 2020, basada sólo en zonas, y la nueva matriz, basada en CTAs).

Adicionalmente, en el apartado sexto de la Resolución de 14 de enero de 2021 se señaló que la Norma Técnica aplicable a las mediciones establece unos límites de la ponderación, tanto para características discriminatorias como para cada envío individual, siendo 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”.

Quinto. - Requerimiento a Correos relativo a las reclamaciones en el ámbito del Servicio Postal Universal.

La conclusión tercera del Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2019⁴, de 26 de noviembre de 2020, señaló:

“(...) 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. (...)”

Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, se notificó el 25 de febrero de 2021 al operador el acuerdo por el que se le requería para que, en adelante, facilitara a la CNMC los datos sobre reclamaciones relativas al SPU de una forma que permitiera calcular adecuadamente el grado de fiabilidad de los servicios postales (expediente STP/DTSP/005/21)⁵.

⁴ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp05319>

⁵ Correos proporcionaba datos de las reclamaciones distinguiendo entre reclamaciones de servicio (respecto de las que indicaba que al no estar categorizadas por tipo de producto no podía diferenciar cuáles afectaban al SPU) y reclamaciones de producto, donde sólo se incluían las referidas a productos

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 la determinación de normas comunes 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:

- 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.
- 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, y 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 13850:2013⁶, que es la norma obligatoria para la “Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase⁷ en el ámbito del servicio postal universal”.

con trazabilidad (no se incluían, por tanto, las que afectan a la carta ordinaria). Por esta razón no podía hacerse el cálculo del grado de fiabilidad conforme lo pide el Reglamento Postal.

⁶ Mediante Resolución de 30 de diciembre de 2020 de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa se ha hecho pública la nueva versión UNE-EN 13850:2020, aprobada por la Asociación Española de Normalización, que será de aplicación en los futuros ejercicios de control de la calidad.

⁷ 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 el correo 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 sino que se prevé una única categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

- 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”⁸.

II.2. Normativa nacional

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

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

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

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

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

El Capítulo II del Título III de la Ley Postal, al que se refiere el artículo 8.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, 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.

⁸ 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.

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».

Aunque aún está pendiente el desarrollo reglamentario de la Ley Postal, por Resolución de 15 de junio de 2021 de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana se publicó el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del SPU (BOE de 26 de junio de 2021). El apartado tercero de este Acuerdo del Consejo de Ministros dispone que producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el BOE, por lo que el mismo no resulta aplicable al ejercicio 2020.

En consecuencia, para la supervisión de la calidad en la prestación del SPU en el ejercicio 2020, se habrá de estar a lo previsto en la Disposición Transitoria Única de la Ley Postal, que dispone que *«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».*

La normativa anterior aplicable a estos efectos, la constituye 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) de desarrollo de la anterior ley postal⁹, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril. El Reglamento establece tres tipos de indicadores:

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

A) Plazos medios de expedición.

El artículo 45 del Reglamento Postal establece lo siguiente:

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

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

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros,

⁹ Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los servicios postales.

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

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

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

b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso¹⁰, 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 100.¹¹

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».

Se hace notar que el apartado 10 del Plan de Prestación aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021 establece los mismos objetivos de plazo de entrega en el ámbito nacional, para los envíos de carta ordinaria y paquete, que los señalados en el artículo 45 del Reglamento Postal.

B) Atención al usuario.

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

¹⁰ Como se ha indicado, el Reglamento Postal es anterior a la vigente Ley Postal, por ello alude a paquetes de hasta 10 kg de peso en vez de hasta 20 kg de peso, que conforme al vigente artículo 21.1 de la Ley Postal están incluidos en el SPU.

¹¹ Desde el 1 de enero de 2011 el giro electrónico no forma parte del Servicio Postal Universal.

C) Grado de fiabilidad.

El artículo 46.2 del Reglamento Postal indica que “*el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado, asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones¹² (...) 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*”.

Por su parte, el artículo 47 del Reglamento Postal regula la valoración de la calidad del servicio universal señalando:

«1. El Plan de prestación del servicio postal universal, previsto en el artículo 20 de la Ley 24/1998, de 13 de julio¹³, incluirá los compromisos de calidad, en particular los referidos a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios exigibles, al operador al que se le encomienda la prestación del servicio postal universal, en los términos fijados en este reglamento.

Estos compromisos podrán ser desagregados, en los ámbitos urbano, intraprovincial, e interprovincial, respetando, en todo caso, los globales fijados en este reglamento.

2. El control de calidad del funcionamiento, que corresponderá a la Subsecretaría de Fomento¹⁴, 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.

3. La subsecretaría de Fomento podrá establecer excepciones a las normas de calidad cuando lo justifiquen situaciones excepcionales, por motivos de infraestructura o de geografía.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá comunicar a la Subsecretaría de Fomento dichas excepciones para su aprobación.

¹² Cuando se publicó el Reglamento Postal la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento asumió estas funciones. 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 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.

¹³ La Ley 24/1998 de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales fue derogada por la vigente Ley Postal 43/2010.

¹⁴ Conforme al artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio el control de la calidad le corresponde en la actualidad a la CNMC.

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

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

El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos de cartas o tarjetas postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias.

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

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

5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la desviación en más de un 5 por 100 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.

6. El sistema de cálculo de las minoraciones de la cuantía anual de la financiación pública por incumplimiento de los plazos de expedición, así como los porcentajes establecidos podrán ser modificados por orden del Ministro de Fomento».

III. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS

III.1. Indicadores

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 mayoría de los países europeos¹⁵, en España la metodología usada en la medición de los plazos medios de expedición de la carta ordinaria 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 prioritario de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal.

III.2. Medición

Como se ha indicado, Correos presentó a la CNMC el Informe de junio de 2021 “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal - Carta básica ordinaria 2020” donde se recogen, conforme a lo previsto en la Norma UNE-EN 13850:2013, los datos relativos a la metodología empleada en la medición, sistema de cálculo, etc.

En 2020, la empresa INSIGHTS & CONSULTING KANTAR, S.L.U.¹⁶ (en adelante KANTAR) realizó para Correos la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria en el denominado Estudio de Calidad SPEX, cuyos datos más relevantes se resumen a continuación:

- Para la estimación del tiempo “extremo a extremo” o “end-to-end”, KANTAR efectuó en 2020 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, vinieron determinados por un diseño estadístico consistente en:
 - La definición del volumen de cartas test en origen y en destino por localidad, flujo¹⁷ 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 en la red logística de Correos **137.778 cartas test válidas**¹⁸ de diferentes formatos y pesos, utilizando distintos métodos de admisión (buzón, oficina postal y unidad de admisión masiva) a lo largo del año 2020, en días laborables y no festivos, reproduciendo a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España.

¹⁵ De acuerdo al “ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2019” de 11 de diciembre de 2020, 24 países de la UE emplean este estándar para medición de plazos de correo prioritario.

¹⁶ KANTAR (anteriormente TNS) es la empresa que viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

¹⁷ La norma UNE-EN 13850:2013 da la siguiente definición de flujo de correo real: “Número de envíos postales de un tipo concreto en un enlace dado en la red postal”.

¹⁸ Como señala el auditor, la muestra teórica de envíos de prueba ascendió a 156.977 de las cuales fueron válidas para el estudio 137.778 cartas test.

- En la medición participaron 2.012 panelistas particulares¹⁹, que realizaron el 90% de los envíos de prueba, y 75 empresas²⁰, que realizaron el 10% de los envíos.
- 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 con el siguiente esquema de plazos:

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 2020”- Junio 2021

Además de los fines de semana, para el cálculo del “D+n” se tuvieron en cuenta:

- Los festivos nacionales y autonómicos publicados en el BOE y los festivos locales publicados los boletines oficiales de las comunidades autónomas.
- Las horas límites de recogida por Correos. Para depósitos posteriores a dichas horas, el día “D” de depósito se traslada al siguiente día laboral.

Tabla 2. Horas límite de recogida Servicio Postal

		Lunes a Viernes
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	*13:00/17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Depósito en Centros de Admisión Masiva	14:00 Horas
	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 - Carta básica ordinaria 2020”- Junio 2021

¹⁹ El número de panelistas se refiere a aquellos que recibieron/enviaron alguna carta test válida.

²⁰ Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con el Grupo Correos y depositan envíos en Unidades de Admisión Masiva, utilizando como medio de pago la máquina de franquear o el franqueo pagado, y actúan únicamente como emisores, mientras los panelistas particulares actúan como emisores y receptores de las cartas test.

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

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

Tras la revisión de los aspectos que la Norma establece que deben ser objeto de la auditoría, KPMG afirma que **“procede concluir con carácter general que la calidad de la información que se genera es muy alta y los procedimientos se adecúan a las exigencias que impone la Norma UNE-EN 13850:2013”**.

El auditor apunta como incidencia o disconformidad que KANTAR no cuente con la certificación en todas las normas de calidad ISO a las que alude la Norma Técnica en su apartado “Control de calidad y tecnología de la información”, pero considera que se trata de *“un aspecto subsanable y que podría implementarse a corto plazo, se recomienda que previo al inicio del estudio de calidad, el operador compruebe que la empresa responsable de realizar el referido estudio cumpla con todas las prescripciones y requisitos, tanto en su composición y experiencia como en términos de calidad que establece la Norma Técnica y las buenas prácticas internacionales sobre estudios de muestreo estadístico y seguridad y calidad de la información”*.

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

III.3.1. Auditoría de la base de diseño.

A) Análisis de la matriz de flujos de correo real:

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. La Norma también señala que, ante la imposibilidad de disponer de la matriz de flujos de un año, puede utilizarse en su lugar la matriz de flujos correspondiente a los últimos 12 meses, o bien, la última matriz de flujos disponible.

Como en ejercicios anteriores, KANTAR al iniciar el estudio de los plazos de expedición de la carta ordinaria correspondiente a 2020, a finales de 2019, seleccionó la muestra representativa del correo real que se emplearía para la medición de los plazos basándose en la última matriz de flujos de correo real disponible, que era la de 2018. A su vez, partió de la matriz de flujos de correo real de 2019 para construir la matriz de ponderaciones con la que finalmente se calculan los resultados finales de calidad en plazo en el agregado.

Este sistema de diseño, usado en los anteriores ejercicios, se basa en la estabilidad temporal de la matriz de flujos de correo real y se ha venido auditando anualmente con resultados favorables. Sin embargo, las especificidades de este año asociadas al

cambio metodológico de la matriz de ponderaciones²¹ y al impacto del COVID (con caída de los volúmenes de envíos de cartas en los meses de mayor incidencia de la pandemia, entre otros efectos) han motivado un especial análisis por parte de KPMG respecto del tipo y estructura de las matrices de flujos empleadas en el estudio.

De esta forma, el auditor ha valorado la validez de la doble sustitución de la matriz de flujos de correo real 2020 por la del año 2018, para la selección de la muestra teórica, y por la de 2019, para la ponderación de los resultados, contrastando el efecto de la utilización de la nueva matriz de ponderaciones, por un lado, y comprobando la semejanza entre las matrices de flujos de correo real en los tres años considerados, por otro. Lo que se trata de corroborar en última instancia es si *“(...) a pesar de las circunstancias especiales ocurridas en 2020 y la disminución del volumen de envíos y su posible impacto en el tamaño poblacional y muestral, la estructura de la matriz (distribución poblacional y muestral) de flujos reales de ese año [2020] es semejante a la de los años anteriores.”*²²

De esta forma, para analizar el impacto del uso de la nueva matriz de ponderaciones, el auditor examinó los resultados de los plazos de expedición 2020 para D+3 y D+5 calculados con ambas matrices aportados por Correos. Las diferencias advertidas entre los mismos las explicaba el operador como sigue²³:

- *“Los pesos de las cartas de prueba en la ponderación “CTA’s” se realizan mensualmente, mientras que los pesos en la ponderación “Zonas” se calculan con los datos anuales para hacer las simulaciones.*
- *(...) En 2020 ha ocurrido un hecho diferencial respecto a los años anteriores y es la irrupción del COVID19 que tuvo en fuerte impacto en los meses de marzo y abril de 2020 y que provocó durante esos meses que la medición se viera alterada.*
- *Se ha hecho un ejercicio calculando la medición en plazo (...) eliminando los 2 meses arriba mencionados y nos encontramos, que si se eliminan los meses irregulares el dato de calidad en plazo comparado entre ambas matrices es muy similar, como ocurría con el ejercicio realizado con los años anteriores.”*

Del análisis de las explicaciones del operador, KPMG coincide en destacar la incidencia significativa del COVID-19 en el estudio de calidad al haber podido comprobar *“mediante el análisis de los datos utilizados por el operador para llevar a cabo el análisis comparativo entre ambas matrices, [que] las diferencias se reducen significativamente (diferencia de 0,09% para el cálculo de D+3 y del 0,19% para el cálculo de D+5), si se suprimen del cálculo de calidad los meses de marzo, abril y mayo de 2020, es decir, aquellos en los que la incidencia del COVID-19 y el impacto*

²¹ Como se ha señalado en el apartado de antecedentes, por Resolución de esta Sala de 14 de enero de 2021 se aprobó el cambio de la matriz de ponderaciones empleada por Correos en las mediciones de los plazos de expedición de la carta ordinaria, pasando de una matriz basada en zonas, a una matriz basada en CTAs adecuada a la logística del operador. El operador debía aportar en el contexto de este ejercicio, los resultados calculados con ambas matrices.

²² 3^{er} párrafo, pág. 10 del informe del auditor.

²³ Escrito de Correos de 7 de julio de 2021.

de las medidas adoptadas por el Gobierno mediante la declaración del estado de alarma ha sido mayor”.

Ahora bien, y respecto de la oportunidad del cambio metodológico, el auditor concluye que *“una vez comprobado por el auditor, a través del análisis exhaustivo de la propia matriz facilitada por el operador y comprobado que, desde el punto de vista teórico, la nueva metodología, basada en CTA, es coherente y compatible con la metodología utilizada para la construcción de la matriz de ponderaciones por zonas, y que la nueva matriz verifica todas las prescripciones de aplicación que establece la Norma y, en particular, se ha comprobado su conformidad con los apartados 7.2²⁴ y 7.3²⁵ de la misma, así como que del análisis de los resultados obtenidos por Correos y de los datos que se han utilizado de referencia para llevarlo a cabo se desprende que su aplicación no supone cambios significativos en las estimaciones anuales, es posible concluir que **el cambio metodológico de matriz no supone ninguna alteración en el análisis de calidad de los plazos de los años corrientes (años en los que no se produzcan circunstancias excepcionales similares a las ocurridas en 2020), y que las desviaciones detectadas entre las estimaciones obtenidas al utilizar una y otra matriz no son significativas y son producto de la incidencia del COVID-19, siendo en todos los casos inferiores al nivel de precisión asociado con las propias estimaciones.**”²⁶.*

A los efectos de contrastar la semejanza entre las matrices de 2018 y 2019 con la de 2020, el auditor ha partido de los estudios retrospectivos realizados por el auditado para establecer la estabilidad entre las matrices de los dos primeros años. Se pronunciaba así KPMG:

“Tal y como ha confirmado Correos en el ejercicio de la presente auditoría, el citado operador a través de estudios retrospectivos ha podido comprobar la igualdad de los resultados obtenidos en diferentes años anteriores a 2020 intercambiando las matrices de referencia, de manera que en general puede garantizarse la estabilidad temporal de la matriz de flujos, al menos durante 3 años, periodo de referencia que establece la norma técnica. Dado que durante el ejercicio de la auditoría se ha podido comprobar que la metodología empleada por Correos se ajusta a las prescripciones de la Norma y considerando que siempre que las diferencias en los resultados sean menores que el nivel de error asociado a las estimaciones, estos se consideran iguales, se concluye que las matrices de flujos correspondientes a 2018 y 2019 pueden considerarse, sin lugar a duda, semejantes entre sí.”

Para, a su vez, extender el análisis al año 2020, el auditor siguió el razonamiento de comparar las matrices, par con par, de manera que *“(…) si las distancias entre estos dos pares de matrices fueran de la misma magnitud, la estabilidad existente entre las matrices de 2018 y 2019 podría trasladarse igualmente a los otros dos años. Por lo tanto, si la estructura de 2019 se considera semejante a la de 2018, también la de 2020 puede considerarse semejante a la de 2019 y por extensión, a la de 2018.”*

²⁴ “Apartado 7.2. Estimadores” de la Norma Técnica UNE-EN 13850.

²⁵ “Apartado 7.3. Ponderación de los resultados” de la Norma Técnica UNE-EN 13850.

²⁶ El resaltado no figura en el informe original del auditor.

La comprobación se ha basado en un análisis estadístico de cálculo de distancias entre matrices. A partir de este análisis el auditor ha podido constatar la caída de los volúmenes de envíos de carta no solo entre 2019 y 2020, sino también entre 2018 y 2019 (si bien de mayor intensidad en el primer caso) y, también, que no se habría visto afectada la estructura de las matrices de correo real pudiéndose concluir:

“No existe evidencia de que la distancia entre las matrices de flujos de correo real de 2018 y 2019 sea menor o mayor que la detectada entre las respectivas matrices de 2019 y 2020.

(...) En este sentido, con referencia al problema inicial en el que se pretendía determinar si es válida la utilización de las matrices de flujos de correo real de 2018 y 2019 como aproximación a la de 2020, procede destacar que el grado de semejanza entre las estructuras de las matrices de flujos de correo real de 2019 y 2020, puede considerarse similar o del mismo orden que el detectado entre las matrices de 2018 y 2019 (...).

Por lo tanto, admitida la estabilidad de la matriz de flujos de correo real entre 2018 y 2019, tal como determina Correos en su análisis retrospectivo y propone la Norma, igualmente procede asumir dicha estabilidad entre 2019 y 2020, ya que las distancias entre las respectivas parejas de años son de la misma magnitud. Correos ha comprobado que las desviaciones entre las estimaciones obtenidas sobre 2018 y 2019 no son significativas. En consecuencia, teniendo en cuenta la semejanza entre las matrices correspondientes, procede asumir también desviaciones no significativas entre las estimaciones de 2019 y 2020”.

B) Estratificación geográfica:

Conforme al apartado 6.4.3 de la Norma UNE-EN 13850:2013, la estratificación por las características geográficas debe estar basada en la operativa logística del operador postal que debe proveer una cobertura completa de la geografía del campo de estudio, y reflejar las posibles diferencias que ésta pueda ocasionar en la distribución postal entre las diferentes áreas de depósito y entrega y las distancias de distribución. La propia norma contempla que *“para el depósito y para la entrega, el campo de estudio debe dividirse en, al menos, tres áreas mutuamente excluyentes.”*

A este propósito KPMG señala *“con respecto a la matriz de flujos de correo real de 2018 el auditor ha podido constatar a través de diversas reuniones y solicitudes de aclaración con responsables estadísticos de KANTAR que **la referida proporcionalidad y, por lo tanto, la representatividad de la muestra ha sido garantizada***²⁷. Este aspecto ha sido contrastado adicionalmente con el propio operador, Correos, en sucesivas sesiones de trabajo.

Con respecto a los otros criterios de representatividad, en visitas realizadas en años anteriores a las instalaciones en las que se elaboran físicamente los envíos, se pudo comprobar in situ la eficiencia del personal responsable de la manipulación. No

²⁷ El resaltado no figura en el informe original del auditor.

obstante, en el ejercicio de la presente auditoría, dadas las medidas de limitación de movilidad que se han aplicado como consecuencia del COVID-19, no ha sido posible la realización de las visitas in situ. Sin embargo, dado el histórico de actuaciones de la empresa responsable y, considerando que no se han detectado elementos que sugirieran indicios de que el proceso no se ejecuta de forma correcta, se entiende por válido el proceso”.

Adicionalmente, KPMG apunta que durante 2020 la empresa responsable de la confección de los envíos de prueba cerró sus instalaciones entre el 30 de marzo y el 14 de abril de 2020 aunque esto no implicó impacto alguno en la calidad del trabajo desarrollado y, por lo tanto, tampoco tuvo consecuencias sobre la validez del proceso de medición.

III.3.2. Auditoría del sistema de medición:

A) Análisis de la generación de envíos:

En 2020, la muestra teórica de envíos ascendió a 156.977, aunque la muestra efectiva se situó en 137.778 cartas test válidas, cifra muy superior a los 9.500 envíos que establece como mínimo la Norma Técnica.

Siguiendo la Norma Técnica, con carácter general los envíos de prueba deben ajustarse a una serie de condiciones dirigidas a garantizar la ausencia de sesgos relevantes que podrían afectar a la precisión final de los resultados. A continuación, se recogen los comentarios de KPMG sobre las condiciones prescritas para la muestra.

- i. **“Diseño muestral:** *En su conjunto, los envíos de prueba deben constituir una muestra representativa del conjunto global de envíos de 2020, con referencia a factores tales como: las características externas de las cartas, la tipología de los puntos de inducción y destino, y la distribución espacial que define la matriz de correo real. De acuerdo con la información proporcionada por la empresa responsable del diseño muestral y del trabajo de campo, **la muestra teórica cumple adecuadamente las condiciones de representatividad requeridas por la Norma.***²⁸
- ii. **Trabajo de campo:** *Los envíos deben ser gestionados por panelistas externos expresamente formados para este proyecto y comprometidos con la eficiencia y la calidad. La red de panelistas tiene una dimensión que habitualmente supera los 1.000 panelistas y no era exclusiva para este proyecto, de manera que los agentes de campo están acostumbrados a gestionar este tipo de tareas. A través de la encuesta realizada a los panelistas se obtiene información relevante acerca de la red que se recoge al final del informe*²⁹ [de auditoría].

²⁸ El resaltado no figura en el informe original del auditor.

²⁹ Apartado B del presente informe.

- iii. **Gestión de los datos muestrales:** *Los datos brutos obtenidos son remitidos al centro de cálculo de forma transparente, principalmente por vía online y en ocasiones acompañada de un contacto telefónico. La eficacia del proceso pudo comprobarse en visitas realizadas en ocasiones anteriores al centro de cálculo y gestión de los datos y tras contrastar la operativa actual con la empresa responsable.*
- iv. **Proceso de cálculo:** *Una vez depurados los datos, son sometidos al correspondiente proceso de ponderación para generar los resultados finales, todo ello de forma automática, sin intervenciones manuales que podrían inducir algún tipo de error.”*

B) Auditoría de la red de panelistas:

Para realizar la auditoría del panel de colaboradores empleado por KANTAR, KPMG llevó a cabo una encuesta de la que analizó las 274 respuestas completas válidas aportadas por los panelistas.

B.1. Integridad de la medición:

KPMG afirma que la red de panelistas que opera en la estimación de los plazos de entrega es seleccionada y está ligada a la empresa KANTAR. Tanto en el proceso de formación de la red como en el resto de actividades (como puede ser la creación de canales de contacto o la creación de estímulos en forma de recompensas por el trabajo bien hecho), Correos se mantiene totalmente al margen, de manera que el operador desconoce la identidad de ningún panelista.

Igualmente se presta especial atención a tomar medidas para evitar que Correos pueda identificar alguno de los envíos como elemento muestral.

B.2. Distribución geográfica del panel:

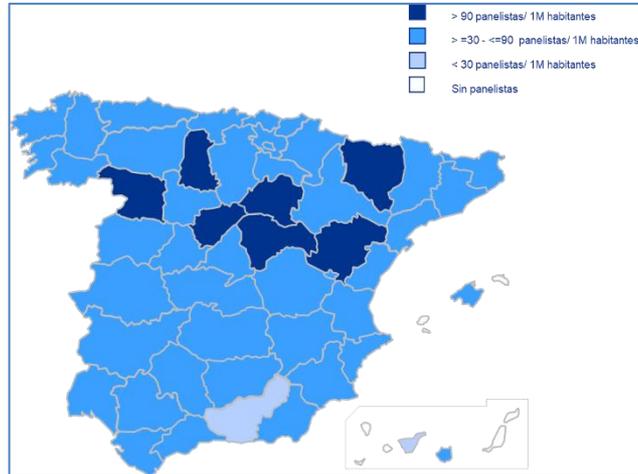
La Norma Técnica en su apartado 6.5 establece que *“La distribución del panel debe ser efectuada de acuerdo a un muestreo aleatorio. La totalidad del área definida en el campo de estudio debe ser cubierto”*. Asimismo, indica que *“los paneles de remitentes y destinatarios deben estar dispersos sobre 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.”*

KPMG señala que ha podido comprobar que los colaboradores del panel postal para el estudio de medición de 2020 han estado distribuidos en las 50 provincias españolas, como se observa en el mapa que se presenta a continuación en el gráfico 1.

Particular atención merecen los territorios insulares, en los que únicamente estuvieron cubiertos por panelistas Palma de Mallorca (Islas Baleares) y Las Palmas de Gran

Canaria y Santa Cruz de Tenerife (Islas Canarias). Las demás islas han sido excluidas del estudio, como ha ocurrido en años anteriores³⁰.

Gráfico 1. Distribución geográfica del panel de colaboradores de KANTAR



Fuente: KPMG “Informe Auditoria sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020”.

Indica el auditor que “en su mayoría en las áreas postales hubo una representación entre 30 y 90 panelistas. Únicamente la provincia de Granada contó con una distribución por debajo de los 30 panelistas”.

En cuanto a los estratos definidos en la matriz de flujos de Correos, la red de colaboradores cumplió con todos ellos, distribuidos como se ilustra a continuación:

Tabla 3. Distribución geográfica panel por estratos

Tipo de localidad	Localidades cubiertas	Total de localidades	% cubierto
Capital	50	52	96%
>50.000 Habitantes	92	98	94%
<50.000 Habitantes	349	7981	4,4%
TOTAL	491	8131	

Fuente: KPMG “Informe Auditoria sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020”.

Adicionalmente, KPMG llevó a cabo un análisis comparativo de la cobertura geográfica del panel de colaboradores con los dos años inmediatamente anteriores (2018 y 2019), cuyos resultados se reflejan a continuación:

³⁰ Al respecto, véase el Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2019.

Tabla 4. Análisis comparativo de la distribución geográfica. Años 2020, 2019 y 2018

Tipo de localidad	2020			2019			2018		
	Localidades cubiertas	Total de localidades	% cobertura	Localidades cubiertas	Total de localidades	% cobertura	Localidades cubiertas	Total de localidades	% cobertura
Capital	50	52	96%	50	52	96%	50	52	96%
>50.000 Habitantes	92	98	94%	92	98	94%	92	95	97%
<50.000 Habitantes	349	7981	4,4%	358	7981	4,5%	340	7977	4,3%
TOTAL	491	8131	-	500	8131	-	482	8124	-

Fuente: KPMG “Informe Auditoría sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020”.

Señala el auditor que *“del análisis de la tabla anterior se desprende que, con carácter general, la distribución geográfica se ha mantenido estable durante los últimos 3 años, sobre todo, en el estrato de capitales de provincia. Se observa igualmente, que entre 2019 y 2020 se ha producido un ligero decrecimiento en la cobertura de las localidades (no capitales de provincia) con menos de 50.000 habitantes. La diferencia es mínima por lo que no se considera que sea suficiente para generar un impacto.*

De todo lo anterior, es posible concluir que se observa de forma favorable que la empresa KANTAR ha cumplido durante el 2020 con todas las prescripciones que establece la norma técnica en el apartado 6.5³¹ y subsiguientes, y ha garantizado la distribución geográfica y la representatividad en las localidades de forma apropiada, con carácter general, durante todo el año.”

Dados los datos globales obtenidos durante el ejercicio 2020, KPMG indica que **“no observa indicios de que la disminución del número de panelistas durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020 haya tenido un impacto significativo sobre el cumplimiento del criterio de distribución geográfica contemplado en la norma”**.

B.3. Carga de trabajo de los panelistas:

La Norma Técnica establece cuatro restricciones que deben cumplirse sobre el número de envíos asociados con los panelistas:

- El número máximo de envíos que puede remitir un panelista particular en una semana se fija en 12.
- El número máximo de envíos que puede remitir un panelista comercial con modalidad de pago distinta a los sellos se fija en 24.
- El número máximo de envíos que puede recibir un panelista en una semana se fija en 12.
- Para cada panelista se fija una cota máxima de 6 para el número medio semanal de envíos recibidos a lo largo de todo su periodo de colaboración en el estudio.³²

³¹ Apartado 6.5 de la Norma Técnica: Distribución geográfica del panel.

³² Los puntos III y IV se refieren a las cartas recibidas y, por lo tanto, se circunscriben a los panelistas particulares ya que los comerciales no reciben cartas.

Para determinar el grado de cumplimiento de las restricciones que contempla la Norma Técnica sobre este aspecto, KPMG analizó los resultados de la encuesta a panelistas.

En primer lugar, se analizó la frecuencia con la que realizaron envíos de cartas, en segundo lugar, la frecuencia en la que los panelistas declaraban recibir cartas y, por último, el impacto del COVID-19 en ambas circunstancias. Del análisis de los resultados de la encuesta a panelistas, el auditor obtiene lo siguiente:

Respecto a la frecuencia con la que realizan envíos al mes, aproximadamente el 50% de los panelistas declara que realiza envíos 2 semanas al mes. Por su parte, el 10% declara que realiza envíos 3 semanas al mes y el 33% todas las semanas del mes. Únicamente un 6% declara realizar varios envíos en una misma semana en días distintos.

Tabla 5. Frecuencia de envío de cartas al mes

Envíos/mes	Panelistas
1 vez al mes	16%
2 veces al mes	34%
3 veces al mes	10%
4 veces al mes	33%
Más de 4 veces al mes	6%
Total general	100%

Fuente: KPMG "Informe Auditoría sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020".

Respecto a la frecuencia con la que los panelistas reciben cartas al mes, la tabla 6 ilustra los resultados:

Tabla 6. Frecuencia de recepción de cartas al mes

Envíos/mes	Panelistas
1 semana al mes	2%
Varias semanas durante el mes	97%
Otros	1%
Total general	100%

Fuente: KPMG "Informe Auditoría sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020".

La mayoría de los panelistas declara recibir cartas varias semanas durante el mes. El 1% declara recibirlas con una frecuencia distinta, que varía dependiendo del mes de que se trate.

En relación con el posible impacto del COVID-19 sobre el correo recibido y emitido, se comprueba que la proporción de panelistas que declaran haber detectado una

alteración del correo emitido es inferior al 20%, mientras que ese mismo comentario referido al correo recibido sitúa la proporción en el 42%.

Señala KPMG que **“se puede concluir que a pesar de la singularidad del año 2020 como consecuencia del COVID-19, el funcionamiento de la red de panelistas no se ha visto afectado de forma significativa, dentro de la excepcionalidad de las circunstancias. Dentro de este contexto, como era de prever, el COVID-19 tuvo incidencia sobre el funcionamiento y los planes organizativos, sobre todo, en relación con la disponibilidad de panelistas y las dificultades que han experimentado en algunos casos para acceder a determinados puntos de depósito como consecuencia de las limitaciones de movilidad impuestas durante el estado de alarma, pero el impacto particular observado en aspectos concretos no sugiere variaciones en la calidad ni en la fiabilidad previstas.”**

A continuación, se recogen los resultados obtenidos por KPMG en cada uno de los análisis llevados a cabo sobre el panel y se valora el grado de cumplimiento/incumplimiento de las correspondientes limitaciones impuestas por la Norma Técnica.

- En la tabla 7 se observa que ningún panelista supera la media de envío de cartas semanales que establece la Norma Técnica. Adicionalmente, el 72% de los panelistas se concentran en el tramo entre 1 y 2 envíos de cartas semanal de media, mientras que otro 22% envía menos de una carta a la semana.

Tabla 7. Media semanal de envíos remitidos por panelistas particulares

Particulares - Emisores	
Media semanal de cartas emitidas	N.º de Panelistas
Menos de 1	457
1 carta a la semana	927
2 cartas a la semana	518
3 cartas a la semana	87
4 cartas a la semana	18
5 cartas a la semana	1
6 cartas a la semana	0
7 cartas a la semana	1
8 cartas a la semana	1
9 cartas a la semana	1
10 cartas a la semana	1
11 cartas a la semana	0
12 cartas a la semana	0
Total	2.012

Fuente: KPMG “Informe Auditoría sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020”.

- En cuanto a los panelistas comerciales, se observa que en los 75 que estuvieron activos durante el estudio de medición de 2020, el máximo de envíos

alcanzados de media a la semana es de 10 cartas, de modo que tampoco se superan aquí los límites establecidos por la Norma Técnica y, por tanto, la carga de trabajo se considera óptima.

Tabla 8. Media semanal de envíos remitidos por panelistas comerciales

Empresas - Emisores	
Media semanal de cartas emitidas	N.º de Panelistas
Menos de 1	5
1 carta a la semana	7
2 cartas a la semana	18
3 cartas a la semana	13
4 cartas a la semana	8
5 cartas a la semana	9
6 cartas a la semana	4
7 cartas a la semana	2
8 cartas a la semana	5
9 cartas a la semana	3
10 cartas a la semana	1
11 cartas a la semana	0
12 cartas a la semana	0
Total	75

Fuente: KPMG "Informe Auditoria sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020".

- La tabla 9 refleja la media semanal de envíos recibidos por los panelistas particulares en 2020.

Tabla 9. Media semanal de envíos recibidos por panelistas particulares

Particulares - Recepciones	
Media semanal de cartas emitidas	N.º de Panelistas
Menos de 1	439
1 carta a la semana	771
2 cartas a la semana	580
3 cartas a la semana	196
4 cartas a la semana	26
5 cartas a la semana	0
6 cartas a la semana	0
7 cartas a la semana	0
8 cartas a la semana	0
9 cartas a la semana	0
10 cartas a la semana	0
11 cartas a la semana	0
12 cartas a la semana	0
Total	2.012

Fuente: KPMG "Informe Auditoria sistema de medición de plazos Carta Ordinaria 2020".

En este caso hay también ajuste a las limitaciones establecidas en la Norma Técnica, ya que ningún panelista activo superó el límite máximo de 6 para el número medio semanal de envíos recibidos, a lo largo de todo su periodo de colaboración en el estudio.

B.4 Instrucciones dadas a los panelistas:

La valoración global media otorgada por los panelistas a la formación e instrucciones recibidas es muy positiva según KPMG. En este sentido, el 99,6% de los panelistas encuestados declara que fuera del periodo de mayor incidencia del COVID-19 la formación recibida incluía la información suficiente para afrontar sus tareas. Esta proporción se reduce al 97% cuando la pregunta se vinculaba a los meses de marzo, abril y mayo del 2020, periodo de mayor incidencia del COVID-19.

Respecto a la formación inicial impartida por KANTAR, un 93% de los panelistas consultados afirma haber recibido un manual de instrucciones preciso al inicio de su colaboración y el 99% considera que el proceso a seguir es sencillo. Adicionalmente, el 90% de los panelistas afirma no haber necesitado completar la información inicial, mientras que el resto tuvo que realizar consultas posteriores. El 61% declara haber utilizado el servicio de atención de KANTAR.

III. 3. 3. Método de ponderación y reglas de cálculo utilizados

El auditor señala que el proceso de cálculo de las estimaciones de los plazos de entrega se realiza a partir de los datos observados en los envíos de prueba, una vez comprobada su validación. En esencia, el proceso de cálculo de las estimaciones se reduce a la agregación de los datos disponibles, debidamente ponderados por el factor de elevación que corresponde en la matriz de ponderaciones.

KPMG explica que Correos señaló que para el cálculo del porcentaje de calidad se ha aplicado un criterio de media ponderada considerando los datos y sus respectivos pesos ponderados, y que ha llevado a cabo un análisis comparativo de los resultados, aplicando la matriz de ponderación basada en zona x zona y la nueva matriz de ponderación con base en CTAs, distinguiendo que los resultados reflejan que, al margen de las circunstancias excepcionales provocadas por el COVID-19, la diferencia entre ambas matrices es poco significativa. La idoneidad metodológica empleada por Correos, así como los resultados del análisis llevado a cabo por Correos ha sido comprobada y valorada favorablemente por el auditor.

Por otro lado, KPMG afirma que también ha podido comprobar, a través del contraste de la información aportada por KANTAR durante las sesiones de trabajo mantenidas, que todo el proceso de cálculo se realiza a través del correspondiente programa informático de forma completamente automatizada, de modo que se trata de un proceso automático sin posibilidad de contaminación por posibles manipulaciones de los operadores.

Señala el auditor que, ***“en definitiva, en el contexto de la presente auditoría es posible concluir que la regla de cálculo se ha aplicado de conformidad con la***

Norma Técnica y el impacto sobre el cambio metodológico introducido con la aplicación de la nueva matriz de ponderaciones basada en CTAs es poco significativo respecto a los resultados”.

III.3.4. Controles de calidad sobre el sistema de medición

KPMG ha podido comprobar que tanto los procedimientos establecidos como los controles efectivos de calidad que realiza KANTAR se corresponden con las disposiciones establecidas en el Anexo C de la Norma Técnica.

Por otro lado, la Norma Técnica también prevé en su apartado C.1.9 que durante el control de calidad se debe verificar que tanto las propias actividades como los sistemas de tecnología de la información utilizados deben seguir las reglas dispuestas en las normas de calidad de referencia (ISO 9001, ISO 9004, ISO 10005 e ISO 10007).

El auditor ha podido comprobar, mediante los certificados aportados por KANTAR, que la empresa está certificada en la norma de calidad UNE-EN ISO 9001 de Sistema de Gestión de Calidad, y que dispone de certificado sobre el cumplimiento de la norma de calidad UNE-ISO 20252 de Investigación de mercados y opinión.

Respecto al resto de normas de calidad que exige la Norma Técnica, el auditor señala que la propia empresa declara no estar en disposición de los certificados. En este sentido, KPMG señala que se produce una desviación en cuanto a la acreditación de la aplicación de todas las normas de calidad de referencia que prevé la Norma UNE-EN 13850.

III.3.5. Auditoría de las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID-19 hubieran podido tener en el proceso de medición de plazos de entrega de la carta ordinaria, atendiendo a lo previsto en la Norma UNE- EN 13850

El auditor ha analizado los siguientes aspectos del proceso de medición de los plazos de entrega de la carta ordinaria de 2020, que se pudieron ver afectados por la pandemia y declaración del estado de alarma consecuencia del COVID-19.

A) Representatividad de la muestra efectiva de envíos de prueba

KPMG ha analizado si la representatividad de la muestra efectiva de envíos de prueba asociada a la tipología de puntos de admisión y recepción se vio afectada. Señala el auditor que en un año normal no cabría esperar desviaciones muy significativas con respecto a la tipología de los puntos de admisión pero que, considerando la singularidad del año 2020, era previsible que aparecieran desviaciones de cierta entidad, principalmente por los problemas de movilidad de los panelistas y las recomendaciones efectuadas por Correos de acudir a las oficinas postales lo mínimo posible. A juicio de KPMG, es posible corregir este tipo de desviaciones mediante las oportunas ponderaciones, de la misma forma que se hace con la representatividad espacial.

Revisada la matriz de ponderaciones utilizada en 2020, KPMG dice que “se comprueba que únicamente se consideran correcciones para los ítems geográficos,

de lo que se desprende que en 2020 no se han realizado correcciones referentes al último criterio asociado con la tipología de puntos de admisión/recepción”. Afirma el auditor que seguramente la construcción de una matriz de ponderaciones que cubriera simultáneamente los dos criterios añadiría un grado de complejidad extra, que puede no estar suficientemente justificada en años normales, pero sería algo a considerar.

B) Incidencia del COVID-19 en la red de panelistas

KPMG señala que, como era de prever, el número de panelistas en 2020 no se mantuvo fijo a lo largo del año pero que en todo momento su tamaño era más que suficiente para asegurar las recomendaciones de la Norma Técnica. En los meses de marzo, abril y mayo de 2020 se produjo una disminución del número de panelistas activos, que, según afirma el auditor, se pudo deber a las restricciones o a las medidas de flexibilización para el desarrollo de las tareas como panelistas impuestas por la empresa responsable del panel. Pero concluye que *“este aspecto no ha tenido impacto ni respecto a la representatividad y distribución geográfica del panel, ni sobre la validez del estudio de medición. En todos los casos, los resultados del análisis han sido plenamente satisfactorios, garantizando una elevada calidad de los datos disponibles para la medición de los plazos”*.

C) Incidencia del COVID-19 en los puntos de emisión y recepción

KPMG observó diferencias entre los puntos de emisión y recepción inicialmente previstos para realizar el estudio de tiempos de entrega, y los que fueron finalmente medidos durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020. Afirma en su análisis de estos aspectos, que *“el proceso de medición llevado a cabo sobre el ejercicio de 2020 es correcto, no obstante, se dispondría de mayor precisión si se hubiera aplicado una matriz de ponderaciones a través de la que se pudiera corregir la pérdida de representatividad en los criterios discriminatorios de puntos de emisión y de recepción. No obstante, a juicio del auditor, dado el esfuerzo que este análisis supondría y su limitada utilidad en años regulares, es decir, que no presenten la excepcionalidad de 2020, no se considera una medida prioritaria a implementar”*.

III.3.6. Revisión de la incidencia detectada en la anterior auditoría.

En 2019 el auditor detectó un exceso en la carga de trabajo de los panelistas respecto a los límites señalados en la UNE-EN 13850. KPMG indica que durante 2020 la carga de trabajo se considera adecuada y conforme a las prescripciones de la Norma Técnica, con lo que la misma se puede considerar corregida en el ejercicio 2020.

III.3.7. Revisión de la adaptación del Informe “Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020”- Junio 2021” presentado por Correos, a lo establecido en la Norma Técnica.

La Dirección de Transportes y del Sector Postal solicitó al auditor que revisara el grado de adaptación del contenido del Informe aportado por Correos a las previsiones que sobre este tipo de informes contiene la UNE-EN 13850. KPMG señala que: *“(…) ha podido comprobar [que] el “Informe de calidad en plazo del Servicio Postal Universal*

de la Carta Ordinaria Básica 2020” presentado por Correos en junio de 2021, cumple con los requisitos de periodicidad y contenido que establece la Norma Técnica. Adicionalmente, se observa que el nivel de detalle proporcionado sobre las cuestiones críticas del estudio es adecuado y se presenta con suficiente claridad, aportando datos concretos para soportar las afirmaciones que se expresan en cada uno de los apartados.”

III.3.8. Alegaciones de Correos a la auditoría de la medición de los plazos de expedición de la carta ordinaria.

Correos en su escrito de 20 de agosto de 2020, no formula alegaciones al Informe de auditoría emitido por KPMG.

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

Correos en su Informe de 11 de junio de 2021 presenta los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria del ejercicio 2020 calculados empleando la nueva matriz de ponderaciones basada en sus Centros de Tratamiento Automatizado (CTAs). Asimismo, a solicitud de la CNMC aporta los resultados calculados utilizando la matriz empleada en anteriores ejercicios basada en zonas.

En las siguientes tablas se muestran los resultados globales calculados empleando cada una de las matrices de ponderación, y la desviación en los resultados respecto a los objetivos legamente establecidos:

**Tabla 10: Resultados globales plazos medios de expedición 2020
(nueva matriz de ponderaciones CTAs)**

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	86,37%	94,52%
Desviación	-6,63%	-4,48%
Error Estadístico ³³	+/-0,62%	+/-0,42%
Resultado aplicando el artículo 47.4 RD 1829/1999 ³⁴	86,99%	94,94%
Desviación resultado Art. 47.4 RD 1829/1999	-6,01%	-4,06%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados en el Informe “Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020” - Junio 2021

³³ 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.

³⁴ El artículo 47.4 del Reglamento Postal (RD 1829/1999) señala que: «Una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto a los plazos medios de expedición establecidos, **teniendo en cuenta los errores estadísticos**, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal, que se determinarán, de acuerdo con el siguiente procedimiento.

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

**Tabla 11: Resultados globales plazos medios de expedición 2020
(anterior matriz de ponderaciones por Zonas)**

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	88,56%	95,83%
Desviación	-4,44%	-3,17%
Error Estadístico	+/-0,56%	+/-0,32%
Resultado aplicando el artículo 47.4 RD 1829/1999	89,12%	96,15%
Desviación resultado Art. 47.4 RD 1829/1999	-3,88%	-2,85%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados en el Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020" - Junio 2021

Como se ha indicado en el apartado relativo a la auditoría de la medición, KPMG determinó que las desviaciones detectadas entre las estimaciones obtenidas al utilizar una y otra matriz no son significativas y son producto de la incidencia del COVID-19, siendo en todos los casos inferiores al nivel de precisión asociado con las propias estimaciones.

En el presente informe se tienen en cuenta los resultados obtenidos con la nueva matriz de ponderaciones. Como se observaba en la tabla 10, Correos en sus resultados de los plazos de expedición de carta ordinaria 2020 incumple el objetivo del 93% para D+3 (-6,63%) y el objetivo del 99% para D+5 (-4,48%). Al considerar el margen correspondiente al error estadístico, el diferencial con los objetivos establecidos es del -6,01% para D+3 y del -4,06% para D+5.

Si se analizan los resultados por tipo de panelista emisor, que se muestran en la tabla 12 siguiente, se advierte que la desviación respecto al objetivo es mayor en los panelistas particulares.

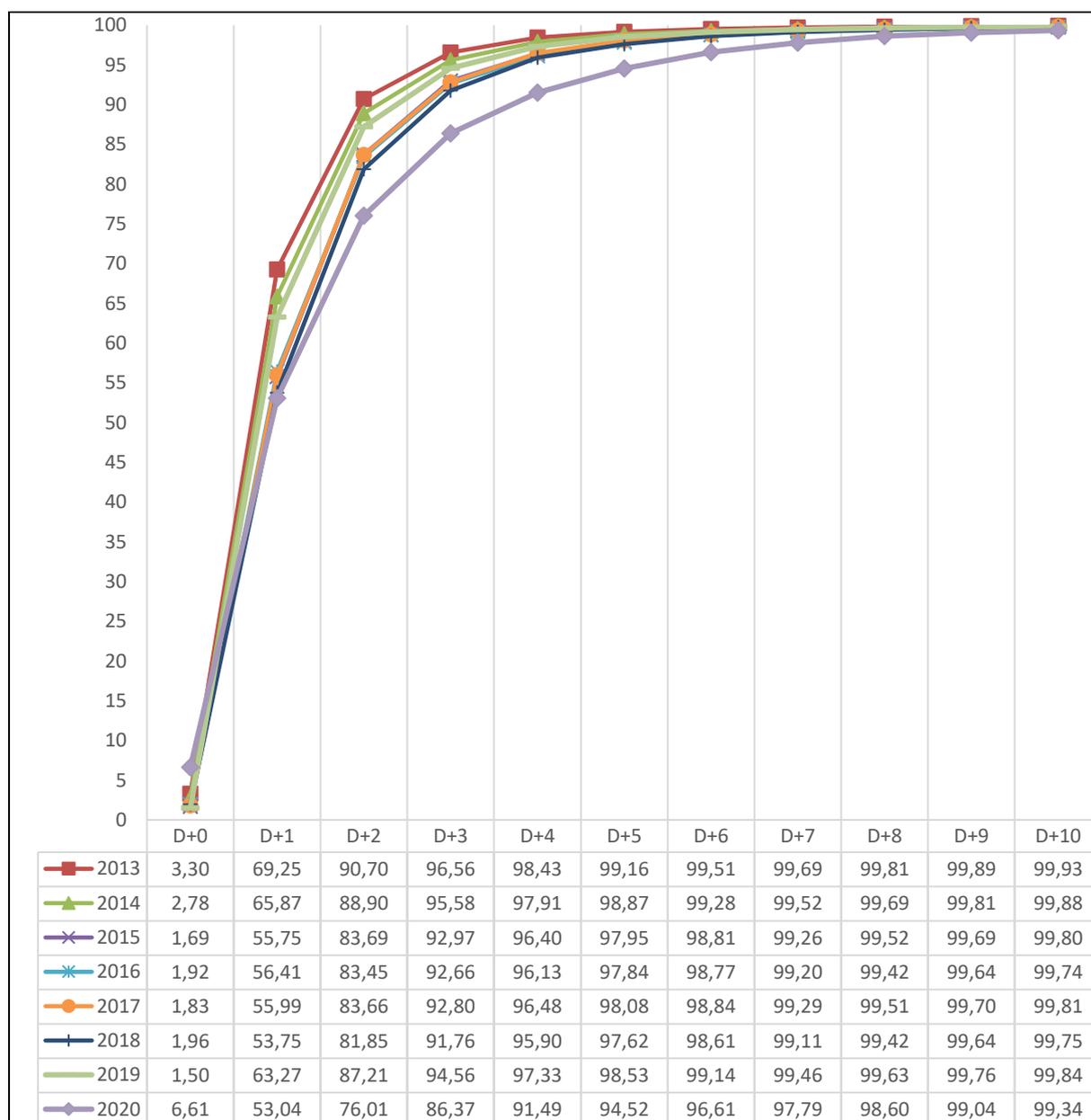
Tabla 12. Resultados globales plazos medios de expedición carta ordinaria 2020 por el tipo de panelista emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%	93,00%	99,00%
Resultado	85,58%	94,05%	90,39%	96,90%
Desviación	-7,42%	-4,95%	-2,61%	-2,10%
Error Estadístico	+/-0,63%	+/-0,44%	+/-0,78%	+/-0,48%
Resultado Art. 47.4 RD 1829/1999	86,21%	94,49%	91,17%	97,38%
Desviación resultado Art. 47.4 RD 1829/1999	-6,79%	-4,51%	-1,83%	-1,62%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos aportados en el Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020"- Junio 2021

El siguiente gráfico muestra los resultados globales de calidad de entrega de la carta ordinaria de los años 2013 a 2020 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10.

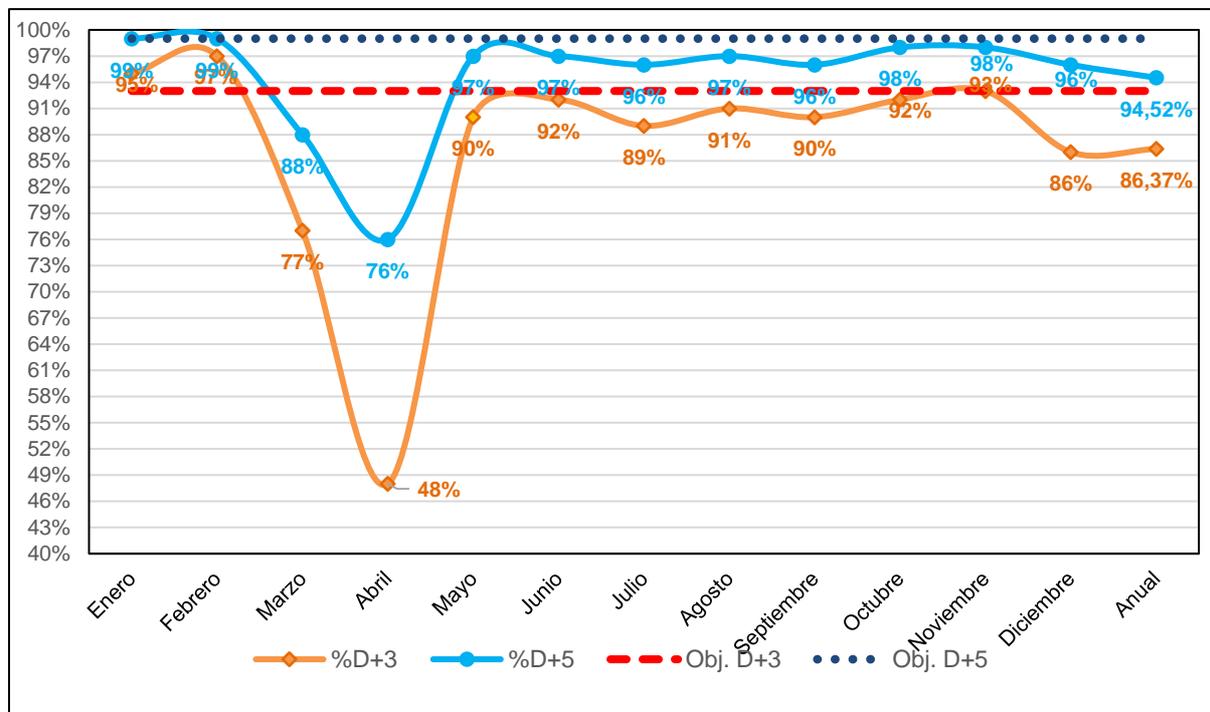
Gráfico 2. Resultados globales calidad entrega carta ordinaria 2013-2020 por plazos de entrega de D+0 a D+10



Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en el gráfico 3, donde se muestra la evolución mensual de los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria en 2020, los peores resultados en D+3 y D+5 son los correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2020, sobre todo el mes de marzo en D+3, y continua la tendencia de años pasados a registrar malos resultados en los meses de julio y diciembre.

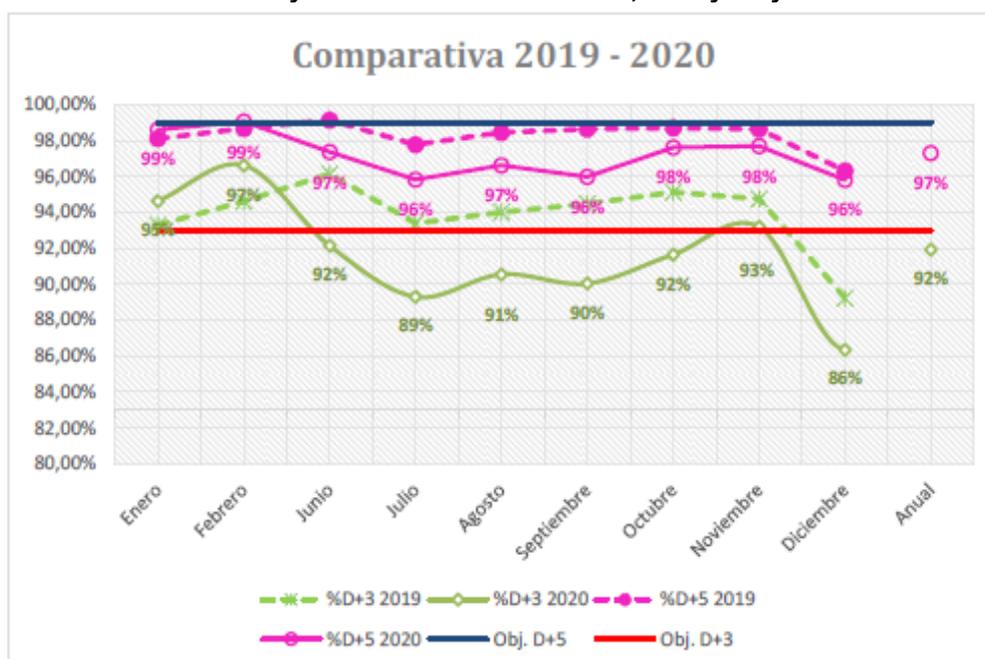
Gráfico 3. Evolución mensual de la calidad de entrega en plazo: carta ordinaria año 2020



Fuente: Informe "Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020"- Junio 2021

Correos en su informe aporta la siguiente comparativa de los resultados 2020 y 2019, excluyendo los meses de marzo, abril y mayo (que el operador denomina "meses del estado de alarma").

Gráfico 4. Comparativa de resultados por meses de carta ordinaria años 2019 y 2020 excluyendo los meses de marzo, abril y mayo



Fuente: Informe “Calidad en plazo del SPU de la Carta básica ordinaria 2020”- Junio 2021

El operador, en el apartado de “Conclusiones” de su informe, afirma que no se cumplen en 2020 los objetivos de plazo de entrega de la carta ordinaria establecidos en el artículo 45 del Reglamento Postal, ni en D+3 ni en D+5, alegando lo siguiente:

“Estos resultados son la consecuencia de la situación de emergencia sanitaria vivida a lo largo de todo el ejercicio, así como, de forma más específica e identificable, de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por la que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de emergencia sanitaria derivada del Covid-19. Durante el año 2020 se ha ido informado a la Comisión Nacional del Mercado de las Comunicaciones del impacto en los procesos operativos de Correos y las medidas tomadas como consecuencia de la situación de fuerza mayor vivida durante todo el año.

Sin perjuicio de que los resultados de todo el ejercicio se han visto condicionados de forma directa por múltiples incidencias, cambios legislativos y recomendaciones de las autoridades sanitarias, dirigidas a combatir la crisis sanitaria vivida en 2020, resultan especialmente representativos de tales condicionantes, como se aprecia en los gráficos anteriores, los meses de marzo, abril y mayo. Descontando estos meses de la medición, aun cuando los resultados no dejan de estar condicionados por la referida situación de crisis sanitaria, el porcentaje de cumplimiento que se obtiene para los distintos indicadores es el siguiente:

- Para el indicador D+3 se obtiene un dato global del 91,91%, produciéndose una desviación de -1,08% con respecto al objetivo fijado en el 93% y una desviación del +5,55% con respecto al dato del año completo (datos ponderados calculados sin tener en cuenta el porcentaje de error estadístico).*
- Para el indicador D+5 se obtiene un dato global del 97,31%, produciéndose una desviación de -1,69% con respecto al objetivo fijado en el 99% y una desviación del +2,79% con respecto al dato del año completo (datos ponderados calculados sin tener en cuenta el porcentaje de error estadístico).”*

IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL³⁵).

IV.1. Indicadores

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 de los envíos, 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.

³⁵ “Paquete Azul” es el nombre comercial del paquete postal nacional incluido en el ámbito del SPU.

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

IV.2. Medición

El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega del paquete azul es la estimación del denominado tiempo “*end to end*” o “*extremo a extremo*” transcurrido entre el registro inicial de admisión del paquete azul en la red postal y el registro de intento de entrega o de 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 SPU para paquetes de hasta 20 Kg (objetivos D+3 y D+5).

Para la obtención de los resultados de calidad en plazo, Correos utiliza dos sistemas de información, uno transaccional para seguimiento y localización de envíos, denominado Mercurio, y otro informacional basado en la herramienta comercial SAP Business Objects para el cálculo y explotación de la información.

El estudio del ejercicio 2020 se realizó sobre una muestra de 181.379 envíos reales de paquete azul nacidos y distribuidos en territorio nacional durante 2020. Este número de envíos se corresponden, según el Sistema de Información Estadística de Correos, con el 90% de la totalidad de envíos de paquete azul nacidos en cualquier punto de la geografía nacional ese año (201.518 paquetes). Teniendo en cuenta los tramos de peso, el operador señala que se midieron los plazos de entrega de 145.462 envíos de hasta 10 kg y 35.917 envíos de entre 10 y 20 kg de peso.

Indica Correos que el procedimiento de trabajo aplicado ha buscado garantizar la independencia e imparcialidad previstas 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, estableciéndose como hora límite de depósito las 16:00 horas, a partir de la cual cualquier envío admitido en la red postal se considera depositado el día siguiente.

Tabla 13: Regla de cálculo medición plazo de entrega *end to end* paquete azul

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

Fuente: Norma UNE-EN 13850:2013 (*D=Día de depósito*)

Envíos de paquete azul sujetos a trámites aduaneros.

Correos explica que, en relación con la deducción del tiempo de retención en Aduana del tiempo total de entrega, ha tenido en cuenta lo señalado en la conclusión primera del Informe sobre el control y medición de los indicadores de Calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2019, emitido el 26 de noviembre de 2020 por esta Sala³⁶, que estableció que solo cabe hacer dicha deducción en los envíos para los que se cuenta con eventos de inicio y de fin de gestión aduanera.

La aplicación del punto anterior ha implicado, según el operador, que de 62.842 envíos con destino Canarias que han consumido tiempo en el trámite aduanero no hayan podido descontarse el plazo del trámite aduanero del del plazo total hasta la entrega, al no existir los dos eventos de trazabilidad de inicio y fin de la gestión aduanera.

Correos afirma que está trabajando para incorporar dichos eventos de manera eficiente y poder cumplir tanto con el Informe Técnico UNE-CEN/TR 15.472:2008, como con lo señalado por la SRR en el informe del 26 de noviembre de 2020.

IV.3. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de paquete azul

KPMG señala que 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 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 los 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” a la que se ha aludido previamente.

De su análisis KPMG concluye que **“la aplicación de la regla de cálculo utilizada para la medición de los plazos medios de expedición en plazo por parte del operador es correcta”**.³⁷

A continuación se detallan los aspectos auditados por KPMG.

IV.3.1. Verificación del sistema de recogida de datos utilizado por Correos y de la exactitud de los cálculos en D+3 y D+5.

KPMG ha comprobado que la información la recoge Correos a través del sistema Mercurio, y se trata a través de la Base de Datos “Teradata”, que permite un tratamiento más ágil. Para la visualización y análisis de la información, el operador emplea la herramienta SAP Business Objects.

³⁶ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp05319>

³⁷ El resaltado no aparece en el texto original del informe del auditor.

Respecto a la exactitud de los cálculos de los plazos de entrega, el auditor ha verificado la aplicación de la regla de cálculo descrita por Correos sobre una muestra de flujos de envíos de paquete azul y carta certificada (el sistema de medición de plazos es común para ambos productos).

La representatividad de la muestra de flujos de envíos revisada por KPMG fue garantizada mediante la aplicación de los siguientes parámetros determinados por el auditor:

- Selección de un flujo mensual durante todos los meses del año 2020, salvo en el caso de los meses de la primera declaración del estado de alarma (marzo, abril, mayo y junio), en los que se seleccionaron dos flujos .
- Selección de 13 flujos de paquete azul y 3 de carta certificada.
- Análisis de un total de 740 envíos: 619 envíos de paquete azul y 121 envíos de carta certificada.
- Selección de flujos con origen y destino en diferentes provincias y un flujo intra provincial en la provincia de Alicante (marzo de 2020), cubriendo todas las Comunidades Autónomas.
- Selección de flujos que contemplen envíos sujetos a trámites aduaneros. Para ello se han seleccionado dos flujos con origen en Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife, y otros seis flujos con las Islas Canarias como provincias de destino.
- Selección de flujos sin discriminar la variable del peso de paquetes azules. Se han seleccionado de forma aleatoria flujos de paquete azul que engloban envíos que oscilan entre los 0 y los 20 kg, sin ningún tipo de discriminación por peso.
- Selección de flujos con representatividad por número de envíos incluidos. Se han seleccionado 15 flujos con el criterio de menos de 100 envíos y 1 flujo con más de 100 envíos. Todos los envíos que componen un flujo se revisan individualmente.

Para verificar la correcta aplicación de la regla de cálculo empleada por Correos KPMG hizo el recálculo de los plazos de entrega de cada uno de los envíos seleccionados en la muestra, partiendo de los datos recogidos en las bases de datos de Correos, y realizó la comparativa de sus resultados con los del operador.

El auditor concluyó que los resultados que había obtenido eran idénticos a los de Correos, salvo en dos flujos en que detectaba desviaciones. Estos dos casos fueron aclarados por Correos en su escrito del 20 de agosto de 2021 de alegaciones a la auditoría, por lo que KPMG concluyó lo siguiente en su Documento de revisión de las alegaciones:

“A la luz de la nueva información aportada por Correos y de los planteamientos formulados en el escrito de alegaciones sobre la aplicación de la regla de cálculo en los flujos en los que se habían detectado desviaciones durante el ejercicio de auditoría, el auditor constata que la regla de cálculo se ha aplicado de forma idónea y, por

lo tanto, no existen desviaciones en la medición realizada sobre el ejercicio 2020.³⁸

KPMG señaló otras dos incidencias que, a su juicio, no representan desviaciones, pero para las que formula las siguientes recomendaciones:

- Entrega en festivo local de cuatro envíos en el mes de diciembre: según indica el auditor, Correos justificó que debido a la carga de trabajo que había en esos días, se hizo un reparto extraordinario en festivo. KPMG recomienda no realizar este tipo de repartos extraordinarios en días festivos para evitar posibles intentos de entrega fallidos.
- Trámites aduaneros en un envío intra peninsular: señala el auditor que, en uno de los envíos correspondiente al flujo de 126 paquetes azules entre Murcia y Madrid, detectó un envío con trámite de aduana. Correos explicó que se trataba realmente de un envío de Murcia a Ceuta, que fue devuelto por el Centro de Admisión Masiva ubicado en Madrid por no disponer de la documentación necesaria para la gestión aduanera. Ese envío, por tanto, debería haberse catalogado en un flujo Murcia a Ceuta. KPMG recomienda al operador revisar este tipo de envíos para que en el futuro sean catalogados correctamente en el flujo correcto.

IV.3.2 Revisión del sistema de medición de los tiempos asociados a los trámites aduaneros de paquete azul.

Para revisar lo afirmado por Correos sobre los envíos sujetos a trámites aduaneros, durante el ejercicio de auditoría KPMG ha analizado 9 flujos (con un total de 369 envíos) en los que se encuentran implicadas, como zonas de envío o de destino, las zonas con trámites aduaneros nacionales (Ceuta, Melilla e Islas Canarias).

El auditor concluye que la metodología descrita y empleada por Correos en este apartado es estable en base a la metodología general del cálculo, y que se han atendido por el operador las recomendaciones de la Conclusión Primera del Informe sobre el control y medición de los indicadores de Calidad del SPU correspondientes al ejercicio 2019, al no deducir el operador ningún tiempo por retención aduanera en aquellos envíos que sólo tienen un evento de entrada en la aduana, pero no de salida de la misma.

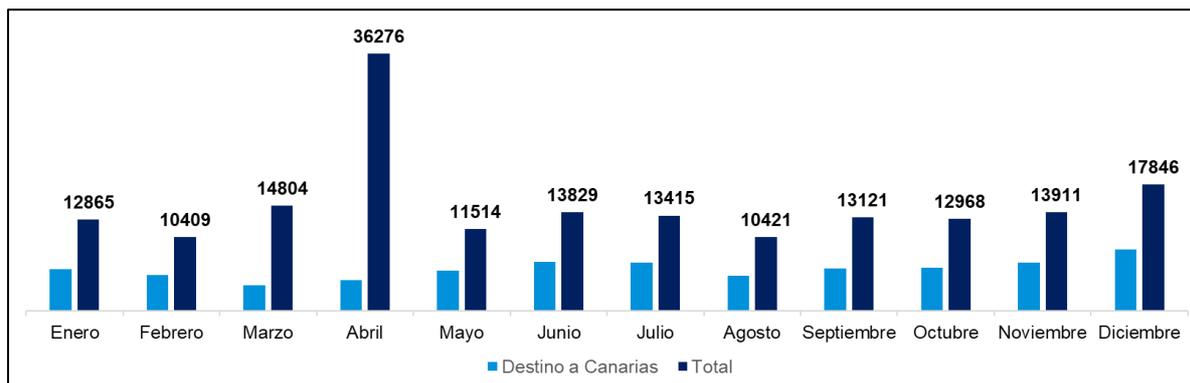
IV.3.3. Análisis de las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID-19 hayan podido tener en el proceso de medición de plazos del paquete azul.

El auditor señala que, como indica Correos, el estudio de medición incluye un total de 181.379 envíos de paquete azul manteniéndose la cifra mensual en 2020 en torno a los 13.000 envíos mensuales, salvo en el mes de abril, cuando se registraron 36.276 envíos.

³⁸ El resaltado no figura en el documento original del auditor.

Asimismo, el auditor afirma que “*un alto porcentaje de envíos tienen como destino las Islas Canarias (Las Palmas y Sta. Cruz de Tenerife). No obstante, durante marzo y abril de 2020, los dos primeros meses del primer estado de alarma, el porcentaje de envíos de paquete azul enviados a Islas Canarias respecto del total de envíos de paquete azul descendió*”.

Gráfico 5. Distribución mensual de envíos de paquete azul año 2020



Fuente: KPMG “Informe Auditoria sistema de medición de plazos Paquete Azul y Carta Certificada 2020”.

El auditor afirma, respecto al proceso de medición, lo siguiente:

“(...) durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020, el operador ha indicado que la declaración del estado de alarma no ha tenido ningún tipo de impacto en los procesos de medición al igual que el resto de meses de dicho ejercicio. Es decir, durante estos meses (y durante todo el año 2020) se ha seguido aplicando correctamente la regla de cálculo. KPMG ha confirmado este extremo tras analizar 8 flujos correspondientes a estos meses sin detectar ninguna inconsistencia en el proceso de medición, salvo en el caso del flujo de 50 paquetes azules entre las provincias de Alicante y Alicante en marzo de 2020, en el cual uno de los envíos presenta una desviación en el plazo de entrega al haber descontado previsiblemente un día extra. El operador ha indicado que evidentemente se trata de un error y que es posible que la diferencia venga debido al movimiento de fiestas locales que se realizaron durante 2020 por la pandemia. Cabe destacar que no se ha detectado ninguna otra incidencia significativa que pueda venir motivada de la declaración del estado de alarma a razón del COVID-19. (...)”³⁹

IV.3.4. Análisis del volumen de paquete azul excluido de la muestra empleada para el cálculo del plazo de entrega.

En 2019 Correos no incluyó en el cálculo de los plazos de entrega un 14,1% de los envíos. Esta Sala, en la Conclusión Primera de su Informe de 26 de noviembre de 2020, señaló:

³⁹ Como se verá más adelante, revisadas las alegaciones de Correos, KPMG da por aclaradas estas inconsistencias.

“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.”

KPMG ha procedido a analizar y comprobar la veracidad de la información aportada por Correos sobre los envíos excluidos del estudio de medición de plazo de entrega de paquete azul 2020, a través de las siguientes vías:

- Solicitud al operador del desglose de envíos de paquete azul que quedan excluidos del Sistema de Información Estadística de Correos (SIE).
- Análisis del número de envíos de paquete azul que componen cada uno de los flujos del año 2020 del operador para paquete azul. KPMG ha comprobado que el número total de envíos que componen el SIE asciende a 181.379.
- Revisión de los ficheros de datos utilizados por Correos para calcular el desglose de envíos que quedan fuera del SIE.

KPMG da por válidos los datos aportados por Correos en cuanto a la metodología y el desglose aplicados, y constata que en el ejercicio 2020, de los 201.518 envíos de paquete azul han quedado excluidos del estudio 20.139, lo que representa un 10%, y que la exclusión se ha debido a los siguientes motivos:

- El 8,4% de los envíos registrados no cuenta con un evento de admisión: Se trata de envíos depositados en un Centro de Admisión Masiva o en una oficina postal, en los que el cliente presenta mediante un albarán una relación de códigos y destinos de los envíos. En estos casos, para realizar una admisión más eficiente tanto en tiempo como en coste, los procesos de Correos establecen que se grabe el albarán en el sistema de Admisión para reportar a los sistemas de facturación y de información estadística, sin realizar una admisión individualizada de cada uno de los envíos y, por tanto, no se genera el evento correspondiente de admisión, que es el que utiliza el sistema de medición para calcular la calidad en plazo. El resto de procesos de estos envíos son idénticos al de cualquier otro envío, de modo que cuando pasan por una máquina de clasificar o/y en las unidades de reparto, se generan el resto de eventos de trazabilidad.
- El 0,8% de los envíos no cuenta con ningún evento de entregado o de intento de entrega.
- El 0,03% de los envíos ha sido devuelto en aduanas al remitente.
- En un 0,8% de los envíos el operador no puede determinar las causas por las que han sido excluidos del estudio de calidad.

KPMG señala que el porcentaje de paquetes azules que quedan fuera del estudio por no disponer de los tres eventos necesarios para el cálculo del plazo de entrega (admisión, entrada en unidad y entrega/intento de entrega), del 9,2%⁴⁰, supera el 5% que indica el Informe Técnico UNE-CEN/TR 15.472:2008⁴¹. Además, hay un 0,8% de envíos de paquete azul de los que se desconocen las causas de exclusión del estudio.

Concluye el auditor que, si bien la desviación no es muy representativa y se ha reducido respecto a años previos⁴², cabe recomendar a Correos realizar un seguimiento de los envíos que quedan fuera de la muestra para determinar su posible inclusión.

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

A) Entrega concertada.

Señala KPMG que el concepto “entrega concertada” forma parte de la cartera de servicios de Correos. Consiste en que, una vez que el envío se recibe en la unidad de reparto, se contacta telefónicamente con el destinatario para acordar la mejor alternativa de entrega posible para evitar que el cliente se encuentre ausente en el momento de la entrega. En estos casos, se detiene el cálculo del plazo de entrega, ya que se entiende que ha habido posibilidad de intento de entrega, pero la misma ha sido pospuesta a petición del cliente.

Durante la realización del ejercicio de auditoría del año 2019, la empresa auditora detectó que en dos envíos de los analizados se incluía el evento de “entrega concertada” pero en ninguno de ellos el operador se había puesto en contacto con el destinatario.

KPMG explica que ha consultado a Correos sobre esta incidencia y que el operador indica que se detectó que esta mala praxis correspondía únicamente a una unidad de reparto y que se comentó la incidencia con dicha unidad de cara a evitar que se siguiese actuando de esta manera.

Debido a que la licitación del contrato de auditoría fue posterior al año 2020⁴³, KPMG no ha podido realizar una muestra de envíos con panelistas propios. Por ello, no ha podido comprobar de primera mano que el operador haya seguido las recomendaciones del auditor del ejercicio 2019 sobre la exclusión del cálculo de

⁴⁰ El 9,2% es el sumatorio del 8,4% de envíos sin evento de admisión y el 0,8% sin evento de intento de entrega/entregado.

⁴¹ Este Informe Técnico relativo a la “*Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización*”, al no ser una Norma, tiene un carácter orientativo y dispone que “*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).*”

⁴² En 2019 el porcentaje de envíos de paquete azul excluidos de la medición de plazos de entrega fue del 14%, en 2018 del 16% y en 2017 del 25%.

⁴³ Como se ha indicado en el Antecedente Primero, la primera licitación quedó desierta.

calidad de los envíos que cuenten con el evento de “entrega concertada”. No obstante, dice KPMG que se puede confirmar que, durante el ejercicio de análisis de los flujos aportados por Correos, no ha detectado ningún envío que cuente con el evento de “entrega concertada”.

B) Envíos con inconsistencias de fechas.

Durante el ejercicio de auditoría del año 2019, la empresa auditora detectó que en un envío se daba una inconsistencia, dado que su fecha de entrada en aduana era posterior a su fecha de entrega. En el ejercicio de la presente auditoría, tras realizar el análisis de 16 flujos aportados por el operador, KPMG señala no haber detectado en ninguno de los envíos que componen los flujos que la fecha de aduana fuese posterior a la fecha de entrega.

IV.3.6. Revisión del Informe de Correos sobre los resultados de la medición de los plazos de entrega del paquete azul correspondiente al ejercicio 2020.

En su revisión del Informe de Correos, el auditor alude al número de paquetes azules que quedan fuera del estudio de los tiempos de entrega, reiterando que recomienda realizar un seguimiento de los envíos que quedan fuera de la muestra para determinar su posible inclusión.

IV.3.7. Alegaciones de Correos a las incidencias señaladas por KPMG en su auditoría del paquete azul.

Correos presentó, el día 24 de agosto de 2021, escrito fechado el día 20 en el que hacía alegaciones a las desviaciones detectadas por KPMG en el cálculo de dos flujos de envíos.

El auditor concluyó en su Documento de revisión de las alegaciones de 9 de septiembre de 2021 que, a la luz de la nueva información aportada por Correos y de los planteamientos formulados por el operador, constataba que la regla de cálculo se había aplicado de forma idónea.

IV.4. Resultados de la medición del plazo de entrega del paquete azul.

La Dirección de Transportes y del Sector Postal solicitó a Correos los resultados de los plazos de entrega 2020 de paquete azul (0 a 20 kg de peso), que el operador aportó en su Informe *Calidad en plazo del SPU: Paquete azul y carta certificada - junio 2021*.⁴⁴

⁴⁴ Correos, dado que el Reglamento Postal, previo a la vigente Ley Postal, establece los plazos de entrega para paquete de hasta 10 kg de peso (que eran los paquetes incluidos en el SPU conforme a la anterior ley postal), sigue presentado y midiendo los resultados hasta 10 kg de peso, si bien tras el apartado de conclusiones relativo a paquetes de hasta 10 kg de peso, incorpora el apartado 5 “Información solicitada por la CNMC para paquete postal hasta 20 kg”.

A continuación, se muestran los resultados con descuento de los trámites aduaneros y sin descuento de estos de paquetes hasta 20 kg de peso. Como se ha señalado en el apartado de la auditoría, KPMG ha comprobado que el descuento que hace el operador de los tiempos de aduana en este ejercicio es correcto y se adecúa a lo señalado por esta Sala en su informe de 26 de noviembre de 2020, por lo que a efectos de revisar el cumplimiento por Correos de los objetivos de plazo de entrega 2020 se tomarán estos resultados.

Tabla 14. Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2020 con descuento de trámites aduaneros

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	75,62%	92,99%
Desviación	-4,38%	-2,01%

Fuente: Elaboración propia a partir Informe de Correos: Paquete azul y carta certificada- junio 2021

Como se observa en la tabla anterior, se produce un incumplimiento de -2,01% en el objetivo D+5 y un incumplimiento de -4,38% en D+3, lo que como más adelante se analizará, supone una significativa diferencia en los resultados para paquete azul que Correos venía obteniendo en los últimos ejercicios.

A continuación se muestran los resultados globales sin el descuento de los trámites aduaneros.

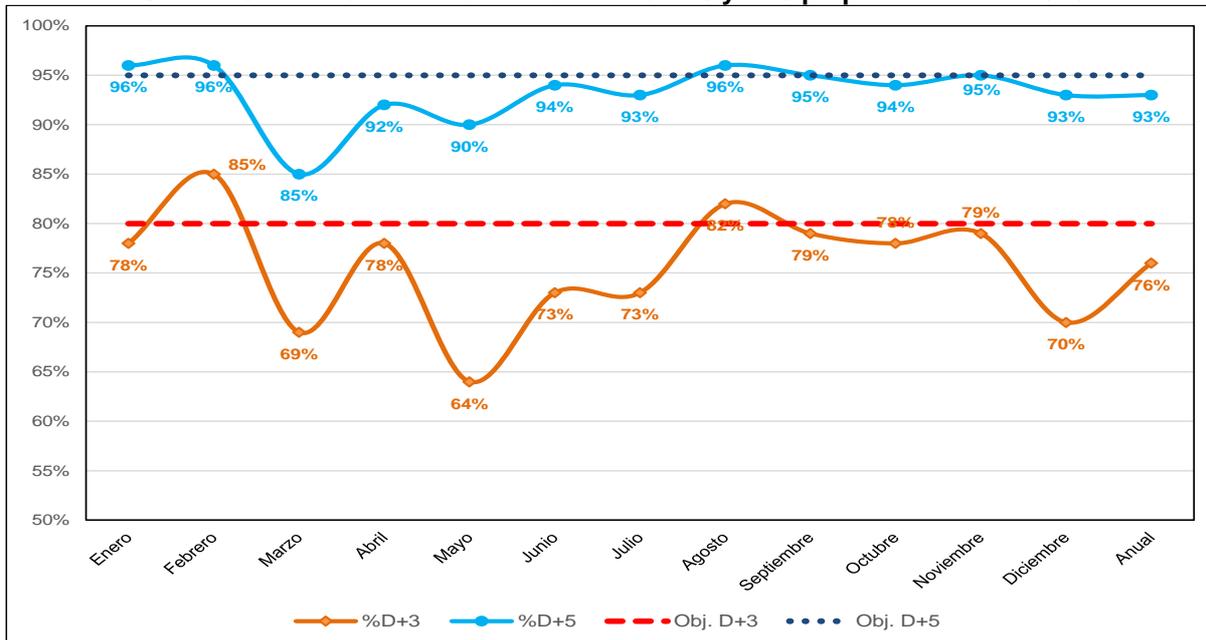
Tabla 15. Resultados globales plazos medios de expedición paquete azul año 2020 sin descuento de trámites aduaneros

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	70,47%	91,25%
Desviación	-9,53%	-3,75%

Fuente: Elaboración propia a partir Informe de Correos "Paquete azul y carta certificada 2020- junio 2021"

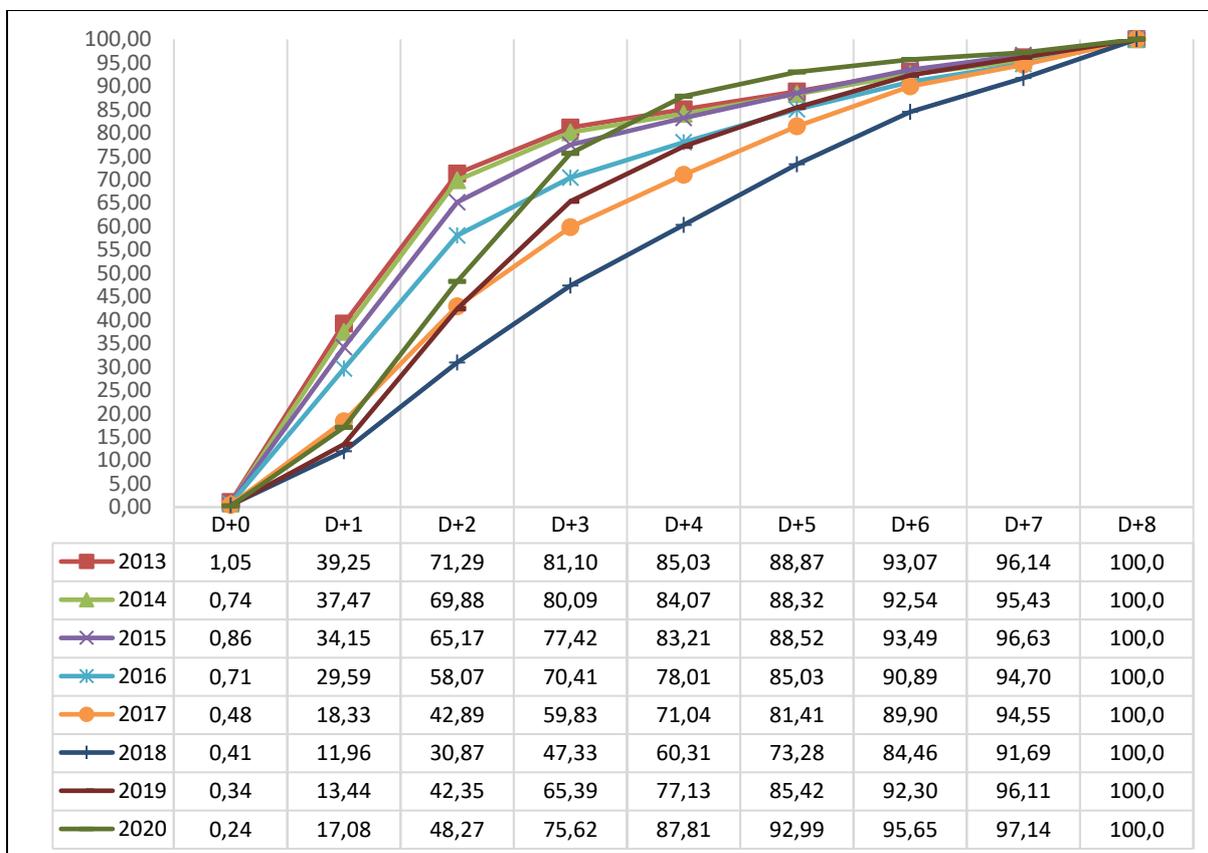
El siguiente gráfico, muestra los resultados por meses. Los peores resultados en D+3 son los registrados en los meses de mayo, marzo y diciembre de 2020. En D+5 los peores resultados son los correspondientes a los meses de marzo, mayo y abril. También son malos en julio y diciembre.

Gráfico 6. Evolución mensual resultados D+3 y D+5 paquete azul año 2020



Fuente: Correos- Informe "Paquete azul y carta certificada 2020- junio 2021"

Gráfico 7. Resultados globales paquete azul de hasta 20 kg (2013-2020) desglosados por plazos medios de expedición D+0 a D+8



Fuente: Elaboración propia

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

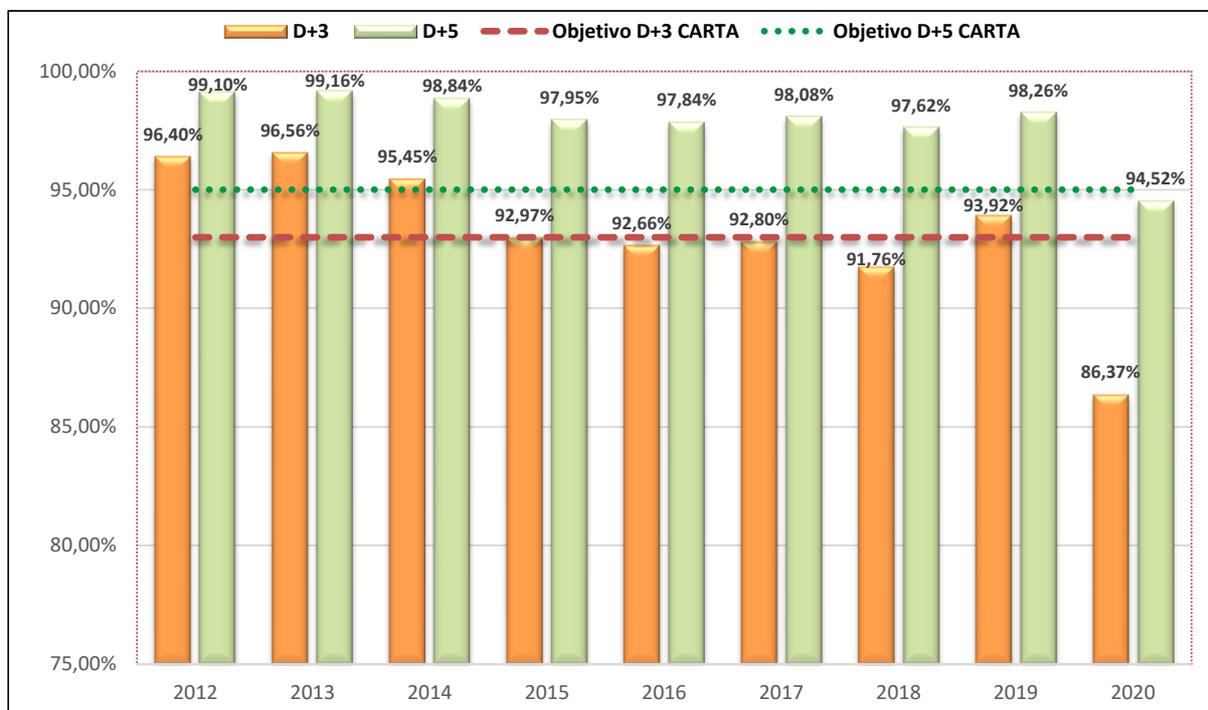
V.1. CARTA ORDINARIA.

Del análisis de los resultados se concluye que en el caso de la carta ordinaria se ha producido en 2020 un empeoramiento en el cumplimiento del objetivo D+3, pasando del 93,92% de 2019 al 86,37% de 2020, lo que supone incumplir el objetivo marcado en este plazo. Se produce una desviación del -6,63% en el cumplimiento del objetivo en D+3, si bien, a los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos el dato D+3 se torna en un 86,99% y la desviación se cifra en un -6,01%.

Respecto al objetivo en D+5 fijado en el 99% de los envíos, en 2020 el resultado es del 94,52%, lo que también supone un resultado peor que el obtenido en 2019 (98,26%). Se observa una desviación del -4,48% en el cumplimiento del objetivo, si bien, a los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos el dato para D+5 es un 94,94% y la desviación es de -4,06%.

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

Gráfico 8. Evolución resultados plazo medio de expedición carta ordinaria 2012 a 2020



Fuente: Elaboración propia

Correos, en su Informe de junio de 2021, señala sobre los resultados de carta ordinaria en el ejercicio 2020 lo siguiente:

“Estos resultados son la consecuencia de la situación de emergencia sanitaria vivida a lo largo de todo el ejercicio, así como, de forma más específica e identificable, de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por la que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de emergencia sanitaria derivada del Covid-19. Durante el año 2020 se ha ido informado a la Comisión Nacional del Mercado de las Comunicaciones del impacto en los procesos operativos de Correos y las medidas tomadas como consecuencia de la situación de fuerza mayor vivida durante todo el año.

Sin perjuicio de que los resultados de todo el ejercicio se han visto condicionados de forma directa por múltiples incidencias, cambios legislativos y recomendaciones de las autoridades sanitarias, dirigidas a combatir la crisis sanitaria vivida en 2020, resultan especialmente representativos de tales condicionantes, como se aprecia en los gráficos anteriores, los meses de marzo, abril y mayo. Descontando estos meses de la medición, aun cuando los resultados no dejan de estar condicionados por la referida situación de crisis sanitaria, el porcentaje de cumplimiento que se obtiene para los distintos indicadores es el siguiente:

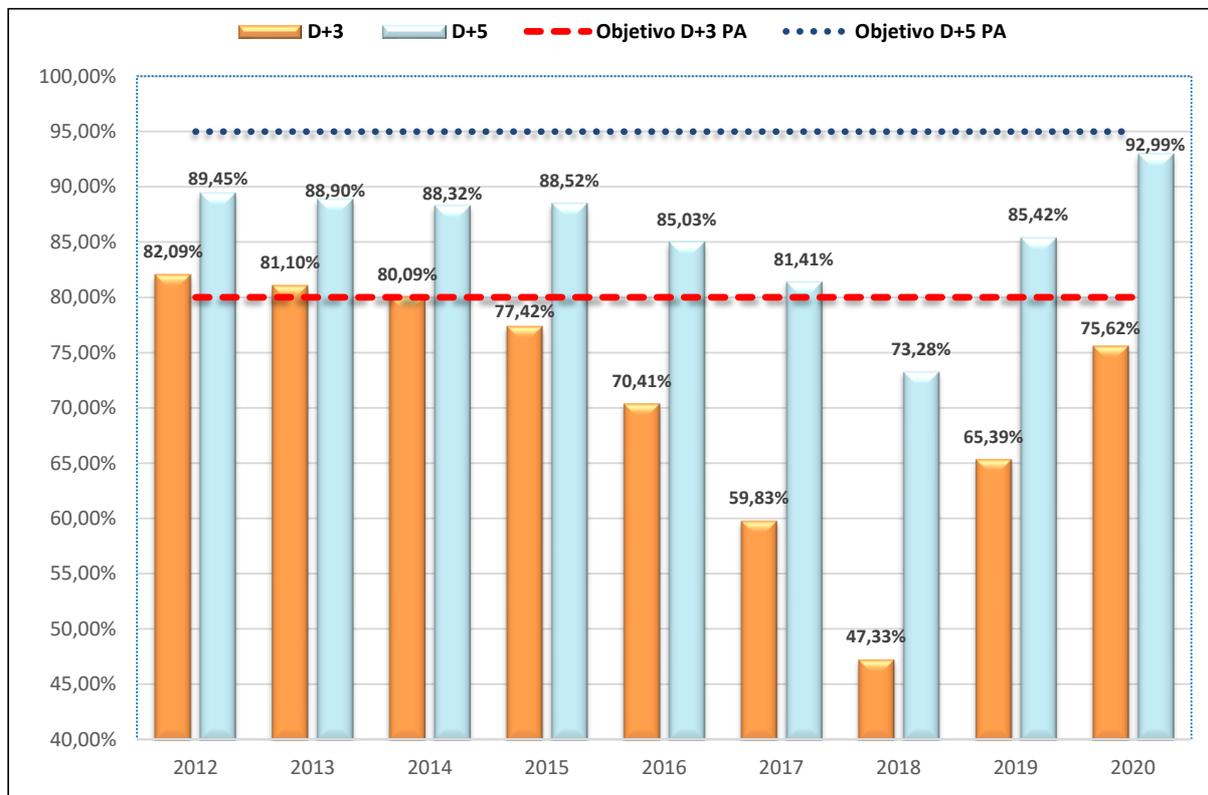
- Para el indicador D+3 se obtiene un dato global del **91,91%**, produciéndose una desviación de -1,08% con respecto al objetivo fijado en el 93% y una desviación del +5,55% con respecto al dato del año completo (datos ponderados calculados sin tener en cuenta el porcentaje de error estadístico).*
- Para el indicador D+5 se obtiene un dato global del **97,31%**, produciéndose una desviación de -1,69% con respecto al objetivo fijado en el 99% y una desviación del +2,79% con respecto al dato del año completo (datos ponderados calculados sin tener en cuenta el porcentaje de error estadístico).”*

V.2 PAQUETE AZUL.

Correos ha obtenido unos resultados para los plazos de expedición del paquete azul en 2020 sustancialmente distintos a los registrados en 2019.

Así, en D+3, en que el objetivo está señalado en el 80% de los envíos, Correos ha obtenido un resultado del 75,62% frente al resultado de 65,39% conseguido en 2019. La desviación respecto al objetivo es del -4,38% frente a la desviación en D+3 registrada en 2019 que fue del -14,61%.

Para D+5, cuyo objetivo se establece en el 95% de los envíos, el resultado en 2020 es del 92,99% frente al 85,42% obtenido en 2019. La desviación es así del -2,01%, lo que supone una mejora respecto a la desviación del 2019, que fue del -9,58%.

Gráfico 9. Evolución resultados tiempo medio de expedición paquete azul (PA) 2012 a 2020


Fuente: Elaboración propia

En su Informe de junio de 2021 Correos señala:

“Los resultados de calidad en plazo del paquete postal (paquete azul) están fuertemente sesgados por el ámbito geográfico.

La razón de este sesgo, podemos encontrarla en el peso relativo que tiene el flujo de envíos entre la Península y Canarias para este tipo de producto respecto a otros productos de paquetería similares (...). En el caso del paquete azul, dicho peso relativo, es mucho mayor que para los otros tipos de paquetería, ofertados por Correos, como el producto Paq Estándar (elegido preferentemente por los clientes en el ámbito peninsular), con compromisos de entrega más cortos, pero con tarifas diferenciadas según el ámbito, que los hacen menos asequibles para los flujos entre la Península y Canarias, si las comparamos con la del paquete azul, que tiene asignado un precio único independiente del ámbito.

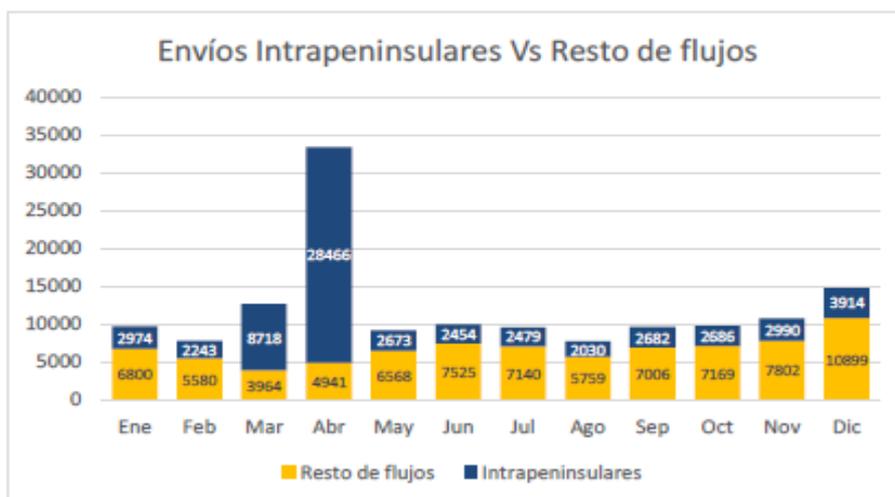
(...)

Año a año, para el paquete azul se ha ido incrementando ese mayor peso relativo de los flujos entre la Península y Canarias (con un nivel de calidad en plazo mucho más bajo) respecto al resto de flujos intrapeninsulares y con Baleares (niveles de calidad en plazo mucho más altos), comparado con el peso relativo de ese flujo respecto a los otros flujos para otros tipos de paquetería (...).

Dado un nivel de calidad de los envíos intrapeninsulares y de los envíos hacía y desde Canarias, el cambio en el peso relativo de esta última hace que, por puro efecto estadístico, el nivel global de calidad mantenga una tendencia de disminución que se hace más pronunciada año a año.

La tendencia se ha roto este año en los meses de marzo y abril, en los que debido al RD del Estado de Alarma, la actividad de Correos se ve limitada a su condición de servicio público y por tanto a ofrecer únicamente el paquete azul. Durante este tiempo se ve invertida la situación anterior como muestra el gráfico siguiente

Gráfico 1. Evolución mensual del peso relativo de envíos intrapeninsulares



Fuente: Correos- Informe "Paquete azul y carta certificada 2020- junio 2021" ⁴⁵:

Con el cambio observado en el origen y destino de los flujos de envíos de este producto SPU es como explica el operador que, a pesar del impacto de la pandemia en sus resultados de los plazos de entrega, estos han mejorado en el caso del paquete azul respecto a 2019.

VI. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO

VI.1. Indicadores

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

⁴⁵ Este gráfico aportado por Correos se refiere sólo a paquetes de hasta 10kg de peso (total de 145.462 paquetes).

más rápida, medido de extremo a extremo⁴⁶, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito⁴⁷ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.”

Conforme a lo previsto en el Anexo II de la Directiva Postal «Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.»

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

VI.2. Medición

Al igual que en años precedentes, los datos de que dispone la CNMC son los proporcionados por la International Post Corporation (IPC)⁴⁸ en su informe “*International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2020 results*” publicado en marzo de 2021.

IPC señala que la medición de los plazos de entrega del correo prioritario intracomunitario se llevó a cabo durante todos los meses de 2020 y que, al tratarse de una medición *end-to-end*, los envíos se vieron afectados, en origen o en destino, por las restricciones nacionales adoptadas para combatir el COVID-19. Asimismo, indica que los tiempos de transporte se vieron incrementados por las interrupciones que se produjeron a nivel internacional. En concreto, se alude a la drástica reducción que hubo del transporte aéreo en Europa, que exigió ajustes casi diarios sustituyendo rutas aéreas por rutas por carretera o marítimas.

VI.3. Resultados

En 2020 el **56,5%** del correo prioritario intracomunitario fue entregado dentro de los tres días siguientes al depósito (77,5% en 2019) y el **78,2%** dentro de los cinco días siguientes al depósito (93,9% en 2019). De modo que no se alcanzaron los objetivos de calidad señalados en la Directiva postal de 85% para D+3 y 97% para D+5.

Señala IPC que, en Europa, la media del tiempo empleado en el reparto del correo prioritario en 2020 fue de **4,4 días** (2,9 días de media en 2019). Los tiempos de tránsito y la calidad del servicio se vieron afectados por la pandemia y las medidas de cierre impuestas en diferentes países de Europa, pero los resultados de 2020 muestran que los operadores consiguieron entregar más de la mitad del correo en tres días (indicador de velocidad) y casi cuatro quintos en cinco días (indicador de fiabilidad).

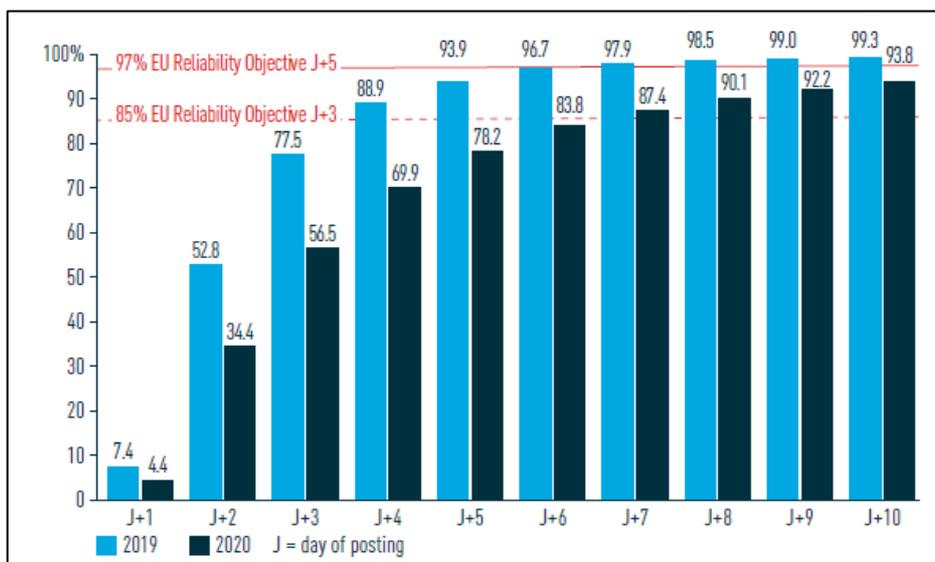
⁴⁶ El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ IPC es una asociación de 23 operadores postales de Europa, Norteamérica y la región de Asia-Pacífico, pertenecientes a la Unión Postal Universal, de la que Correos es miembro.

En el siguiente gráfico del informe de IPC se muestran los resultados de D+1 a D+10 en Europa para los años 2019 y 2020, donde “J” es el día de depósito. Cada barra muestra la proporción media anual de correo prioritario intracomunitario que fue entregado a su destinatario final dentro de los *n* días posteriores al envío (J + n).

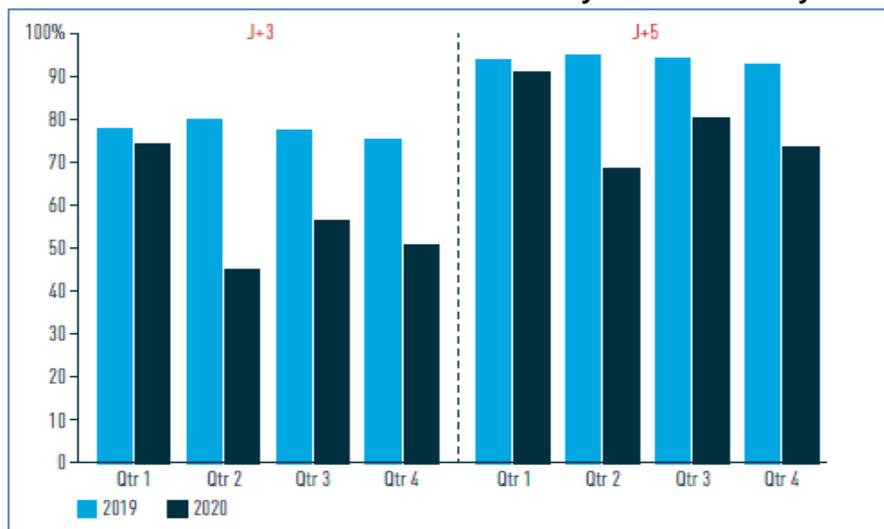
Gráfico 1. Resultados D+1 a D+10 de 2019 y 2020 correo intracomunitario



Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2020 results”. IPC Marzo 2021

A continuación se muestra el gráfico donde IPC recoge la evolución del cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5 por cuatrimestres, comparando los años 2019 y 2020. Señala IPC que se puede observar claramente el efecto COVID-19 durante el año 2020: hubo un buen desempeño general a principios de año; en la mayoría de los casos, se implementaron restricciones relacionadas con COVID-19 en la segunda quincena de marzo, lo que tuvo un impacto claro en el segundo cuatrimestre del 2020 más marcado para D+3 que para D+5.

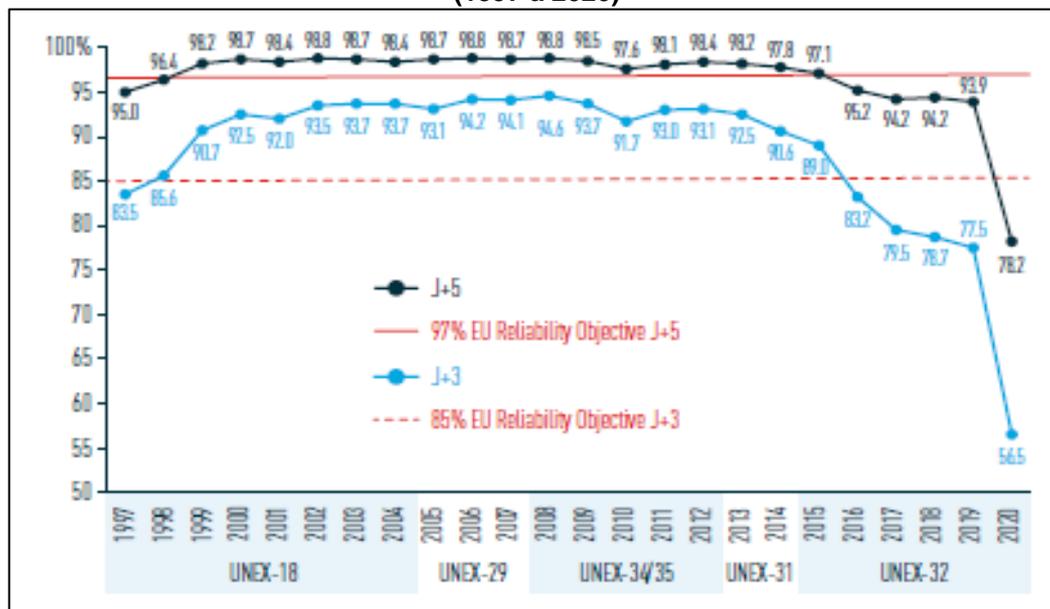
Gráfico 2. Resultados cuatrimestrales D+3 y D+5 años 2019 y 2020



Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2020 results” IPC Marzo 2021

Por último, IPC analiza la evolución de los resultados en el cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5 del correo prioritario intracomunitario entre 1997 y 2020.

Gráfico 3. Resultados objetivo D+3 y D+5 correo prioritario intracomunitario (1997 a 2020)



Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2020 results” IPC Marzo 2021

Señala IPC que la tendencia al empeoramiento en los resultados iniciada en 2013 se ha acelerado durante el último año, dado que los “confinamientos” han dado lugar a más compras online, incluso para compras básicas. Para apoyar este repentino aumento de actividad, los operadores reasignaron sus recursos destinados a cartas para atender el incremento de paquetes nacionales.

A juicio de IPC el papel social que juegan los operadores postales, que han seguido conectando a ciudadanos confinados y dando apoyo a población y gobiernos al proporcionar servicios y entregando compras online, ha quedado demostrado.

En la siguiente tabla se extractan los resultados D+3 y D+5 para los flujos de correo intracomunitario con origen en España. Estos se han obtenido de los resultados por flujos bilaterales entre países incluidos en el informe IPC, que se recogen en Anexo a este informe.

Tabla 16: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2020

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	60.6	50.0	5.8
Bélgica	43.9	63.4	6.8
Bulgaria	12.0	20.0	10.9
Croacia	13.9	27.8	13.2
Chipre	8.3	11.1	21.4
República Checa	16.7	19.0	9.1
Dinamarca	2.4	7.3	9.9
Estonia	16.7	30.3	9.9
Finlandia	7.7	20.5	9.9
Francia	29.9	60.2	5.7
Alemania	50.0	78.6	4.7
Grecia	14.0	39.5	13.4
Hungría	16.7	25.0	11.1
Islandia	0.0	6.7	12.8
Irlanda	20.0	22.5	9.5
Italia	34.5	64.3	5.3
Letonia	na	na	na
Lituania	na	na	na
Luxemburgo	13.5	32.4	9.1
Malta	13.9	16.7	24.1
Países Bajos	25.6	69.2	6.4
Noruega	2.5	12.5	9.4
Polonia	13.6	31.8	10.1
Portugal	43.0	66.3	5.3
Rumanía	17.1	36.6	7.9
Serbia	2.5	12.5	11.0
Eslovaquia	15.8	18.4	13.2
Eslovenia	15.2	33.3	20.1
Suecia	11.9	28.9	9.6
Reino Unido	40.2	65.8	5.9

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2020 results" IPC marzo 2021

Desde el punto de vista regulatorio, en España no se han previsto consecuencias en caso de incumplimiento de las normas de calidad en el correo transfronterizo.

VII. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

VII.1. Indicadores

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 2020 no se había regulado ningún objetivo de calidad en relación con este indicador.

VII.2. Metodología y medición

La empresa IPD ha realizado el estudio del tiempo medio de atención al usuario en las oficinas de Correos correspondiente al ejercicio 2020.

IPD tomó como universo estadístico el conjunto de 2.374 oficinas operativas de atención al público de Correos⁴⁹, y realizó determinadas estimaciones del número de clientes por tipo de oficina para realizar un muestreo empleando un diseño estadístico estratificado por tipología de las oficinas de Correos. Como información adicional IPD utilizó las estimaciones realizadas por el operador para una muestra representativa de oficinas sobre la distribución de las visitas por tramos horarios y días de la semana, teniéndose en cuenta la misma para la distribución de la toma de datos en campo.

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). La proporción de visitas de clientes de las 2.068 oficinas sí consideradas en su estudio se aproxima al 97,5% del total de estas, según los datos aportados por Correos.

Los agentes de campo de IPD visitaron 630 oficinas de Correos diferentes, distribuidas por todo el territorio nacional, y el número total de mediciones que realizaron fue de 1.427, llevadas a cabo en días y horas diferentes, entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020.

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

⁴⁹ El dato del número de oficinas operativas aportado por Correos está cerrado a 20 de junio de 2020.

Tabla 17. Distribución de la muestra de oficinas por estratos

TIPO DE OFICINA	Datos estimados para la población muestreada		Nº de Oficinas	Muestra utilizada		% sobre el total en Nº de visitas
	% Sobre el total en nº de oficinas según marco	% Estimado para el nº de admisiones		Nº total de visitas	% de oficinas muestrales	% de visitas muestrales
CENTRO COMERCIAL	2,8%	4,5%	57	171	9,0%	12,0%
OFICINA PRINCIPAL	2,3%	8,1%	46	138	7,3%	9,7%
OFICINA TÉCNICA	62,4%	47,5%	219	438	34,8%	30,7%
SUCURSAL URBANA	14,4%	23,6%	247	497	39,2%	34,8%
TIENDAS	5,2%	13,9%	61	183	9,7%	12,8%
OTRAS	12,9%	2,4%	0	0	0,0%	0,0%
Total General	100,0%	100,0%	630	1427	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. año 2021”.

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

Tabla 18. Muestra oficinas postales visitadas por estratos y CC.AA.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	TOTAL
ANDALUCÍA	14	6	37	39	13	109
ARAGÓN	1	2	5	9	2	19
ASTURIAS	2	1	4	9	1	17
BALEARES	1	-	10	6	2	19
CANARIAS	3	2	8	11	4	28
CANTABRIA	1	1	4	2	1	9
CASTILLA Y LEÓN	1	7	12	13	2	35
CASTILLA-LA MANCHA	2	4	21	4	1	32
CATALUÑA	4	7	35	43	9	98
CEUTA	-	1	-	-	-	1
COMUNIDAD VALENCIANA	4	2	29	24	8	67
EXTREMADURA	1	2	15	4	-	22
GALICIA	3	2	10	18	3	36
LARIOJA	-	1	2	2	1	6
MADRID	19	3	-	44	9	75
MELILLA	-	1	-	-	-	1
MURCIA	1	0	11	2	-	14
NAVARRA	-	1	5	5	1	12
PAÍS VASCO	-	3	11	12	4	30
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., S.M.E. año 2020”.

El método de obtención de la información por los colaboradores de IPD se basa en el sistema de “*mystery shopping*” o de 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 y en distintos tramos horarios. Asimismo, su actividad consistió en el envío de una carta, la solicitud de información y la observación de otro usuario (tomando como referencia una persona que entre en la oficina de Correos a realizar una gestión, midiendo su tiempo de espera y de gestión).

VII.3.Resultados

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, que se pondera en función del tipo de oficina.

En la tabla siguiente se detallan los resultados obtenidos en 2020 por tipo de oficina o estrato funcional⁵⁰.

Tabla 19. Resultados del promedio de tiempo de atención al público 2020 por tipos de oficina de Correos.

TIPO DE OFICINA	Tiempo en minutos		
	Espera	Gestión	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (espera+gestión)
CENTRO COMERCIAL	15	1,5	16,5
OFICINA PRINCIPAL	11,4	1,5	12,9
OFICINA TÉCNICA	9,5	1,3	10,8
SUCURSAL URBANA	11,4	1,4	12,8
TIENDA	10,4	1,4	11,8
Total General	11,1	1,4	12,5
Total Ponderado por número de oficinas de cada tipo	10,1	1,3	11,4

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. año 2020".

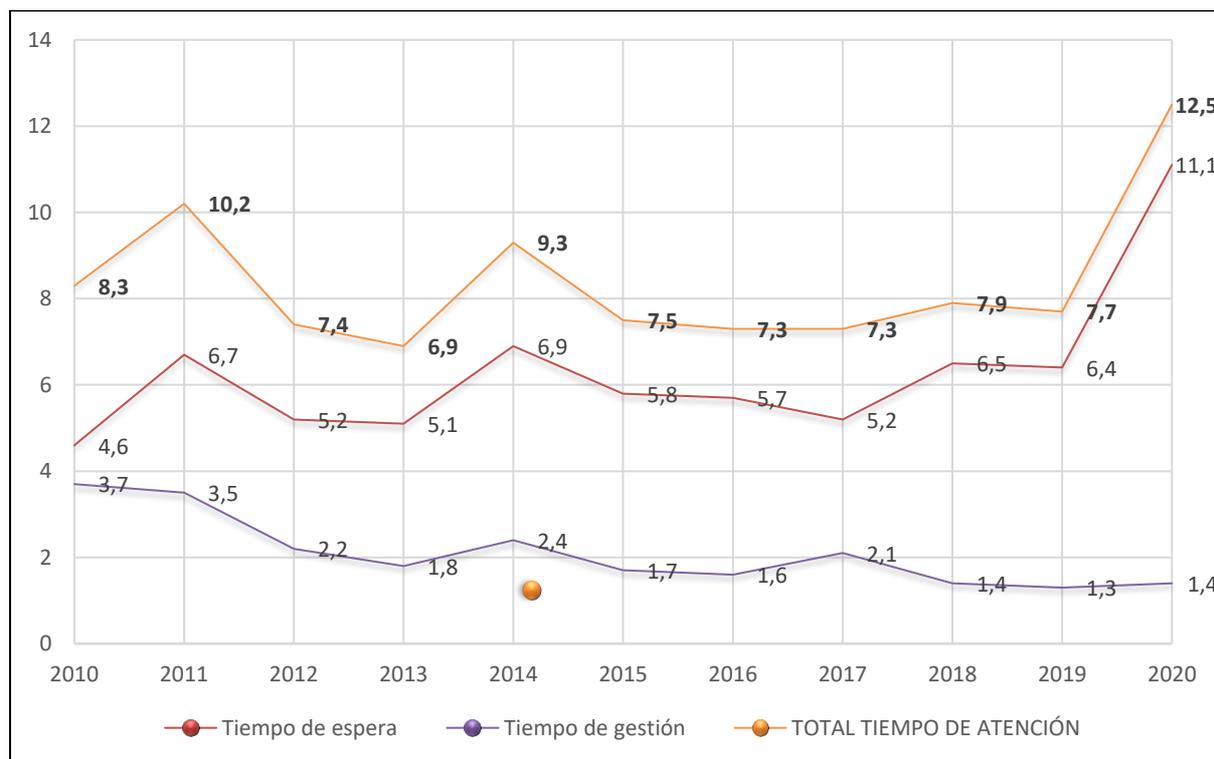
El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos analizados por IPD en 2020 fue de **12,5 minutos** (4,8 minutos más que en 2019, en que se registró un tiempo medio de atención de 7,7 minutos). El **tiempo medio de espera del cliente se sitúa en 11,1 minutos**, frente a los 6,4 de 2019, siendo este tiempo algo inferior en las oficinas técnicas (9,5 minutos) que en el resto de tipos de oficinas: centros comerciales (15 minutos), oficinas principales de capitales de provincia y sucursales urbanas casi en la media (11,4 minutos) y tiendas (10,4 minutos). Por su parte, **el tiempo de gestión en 2020 (1,4 minutos) fue muy similar a 2019 (1,3 minutos)**.

⁵⁰ Los resultados indicados se han obtenido con un error estadístico total del $\pm 1,49\%$ para un nivel de significación estadística del 95% en lo referente al tiempo total de atención. Se concluye, pues, en términos estadísticos, que con un 95% de probabilidad, el tiempo total investigado (x expresado en minutos) está comprendido en el intervalo de confianza ($12,3 \leq x \leq 12,7$).

IPD señala que 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 un resultado algo mejor que el directamente extraído de la explotación de la muestra, si bien la diferencia no es especialmente significativa, por el diseño estadístico bastante equilibrado con el que se ha trabajado.

A continuación, se muestra la evolución de los tiempos medios de atención, espera y gestión en las oficinas de Correos entre 2010 y 2020.

Gráfico 10. Evolución del tiempo de medio de atención (en minutos) en las Oficinas de Correos 2010-2020



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe IPD.

Entiende IPD que la subida registrada en el tiempo de espera fue debida al COVID-19, ya que sus agentes de campo se encontraron en diciembre de 2020 con oficinas en las que existían restricciones de diversos tipos. Las medidas anti COVID más habituales implementadas en las oficinas postales observadas por los agentes de IPD y que, a su juicio, podrían haber influido en el aumento del tiempo de espera, fueron:

- Limitación del aforo interior de la oficina, a veces controlado por personal de seguridad y a veces por personal de Correos.
- Colas en el exterior de las oficinas.
- Distanciamiento de seguridad entre los clientes.
- Itinerarios de entrada y salida marcados, a veces incluso recolocando a las personas en el sitio adecuado.

- Cumplimiento parcial del horario laboral por el personal de Correos, con reducciones del mismo en distintos tramos horarios, observado especialmente los sábados con oficinas cerradas.

Otras medidas anti COVID-19 que también se utilizaron y que, a juicio de IPD, a priori no tendrían por qué haber influido en la medición de los tiempos, fueron:

- Información de las medidas a seguir en la entrada.
- Puerta de entrada abierta.
- Gel hidroalcohólico a la entrada.
- Mamparas de protección para los empleados.
- Entrega de paquetes en la puerta de acceso a las oficinas.
- Recogida en la puerta de las cartas listas para ser depositadas.

En relación con esta cuestión, Correos en escrito del 12 de abril de 2021 dice lo siguiente:

“La conclusión más razonable es que el incremento del tiempo de espera al que alude la empresa auditora solo puede entenderse como consecuencia de las medidas anti-COVID adoptadas en las oficinas de Correos. Entre otras:

- a. Limitación de clientes en vestíbulo para facilitar la distancia de seguridad.*
- b. Explicación de medidas de prevención COVID a todos los clientes antes del acceso al vestíbulo (utilización de gel hidroalcohólico, distancia de seguridad, layout, etc.). En muchos casos estas explicaciones pudieron retrasar el ritmo habitual de atención entre cliente y cliente.*
- c. Desinfección reiterada de puestos de atención entre atenciones, aseo de manos de empleados, etc.*
- d. En algunos casos tuvieron que quedar inutilizados puestos de atención para garantizar la distancia mínima de seguridad entre trabajadores”.*

Por la Dirección de Transportes y del Sector Postal se dio traslado a Correos del estudio realizado por IPD, para que aclarara determinadas cuestiones en relación con los resultados y para que, en su caso, hiciera las alegaciones que estimara oportunas. El operador mediante escrito de 12 de abril de 2021 señaló que según los datos obtenidos por Correos en una muestra de 501 oficinas con la herramienta de gestión de turnos (QUENDA), los tiempos medios en diciembre 2020 fueron:

- Tiempo medio de espera: 00:03:09.
- Tiempo medio de atención: 00:04:42.
- Tiempo medio en oficina: 00:07:51.

Y en escrito de 26 de mayo de 2021 Correos precisaba lo siguiente:

“El TME (Tiempo medio de espera) del cliente empieza a contar desde que el cliente pulsa en el servicio deseado en el dispensador de turnos. Los dispensadores están en la entrada de las oficinas y en diciembre de 2020, por motivos de la pandemia,

había un empleado de la oficina que sacaba el ticket. El cliente no interactuaba con el dispensador.

No se implementó ningún sistema para medir el tiempo de espera del cliente en la calle por la imposibilidad de medir tiempos personalizados por cliente en espacios fuera de la oficina y lugares de tránsito público.”

Esto es relevante a efectos de comparar los resultados apuntados por el operador con los obtenidos por IPD: en el gestor de turnos del operador, el tiempo medio de espera comienza cuando el cliente pulsa en el mismo, y la espera fuera de la oficina no es considerada.

Otro indicador que se analizará más adelante, pero que está relacionado con éste, es el número de reclamaciones recibidas por Correos en 2020 relativas al tiempo de espera. En 2020 el operador recibió 1.195 reclamaciones por este motivo, frente a las 551 registradas en 2019 (una subida del 117%).

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.»*⁵¹

⁵¹ Este precepto obedece a la transposición al ordenamiento español del artículo 19 de la Directiva Postal (según redacción dada por la Directiva 2008/6/CE del Parlamento y del Consejo de 20 de febrero de 2008) que establece:

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

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

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

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

Por otro lado, la norma UNE-EN 14012:2019 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 los de servicio no universal.

El mismo artículo 10 hace referencia 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: *«asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»*.

Por último, el artículo 12.1 de la Ley Postal regula el derecho a percibir indemnización: *«Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.»*.

En relación con el artículo 10 de la Ley Postal, el artículo 20 del Reglamento Postal, 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

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 que prestan. Su objetivo es conseguir la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

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 Comunicaciones⁵² que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Los requisitos materiales de esta resolución y su eventual impugnación se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada a ésta por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de aquélla.

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

Finalmente, la Disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC atribuye al Ministerio de Fomento⁵³ 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 SPU, 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. Indicador

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*

⁵² En la actualidad Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

⁵³ En la actualidad Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

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 Servicio Postal Universal

VIII.3.1. Reclamaciones recibidas por Correos

Para el cálculo del grado de fiabilidad, la Dirección de Transportes y del Sector Postal solicitó a Correos los datos de las reclamaciones que había recibido en 2020 relativas al SPU, así como información sobre los procedimientos de reclamación e indemnización.

Correos, atendiendo esta solicitud de la Dirección y en cumplimiento del requerimiento de 25 de febrero de 2021⁵⁴, mediante escrito de 26 de mayo de 2021 informó que **en 2020 recibió un total de 249.842 reclamaciones relativas al SPU**: 100.192 reclamaciones de servicio (40% de las reclamaciones sobre el SPU) y 149.650 reclamaciones de producto (60% de las reclamaciones sobre el SPU).

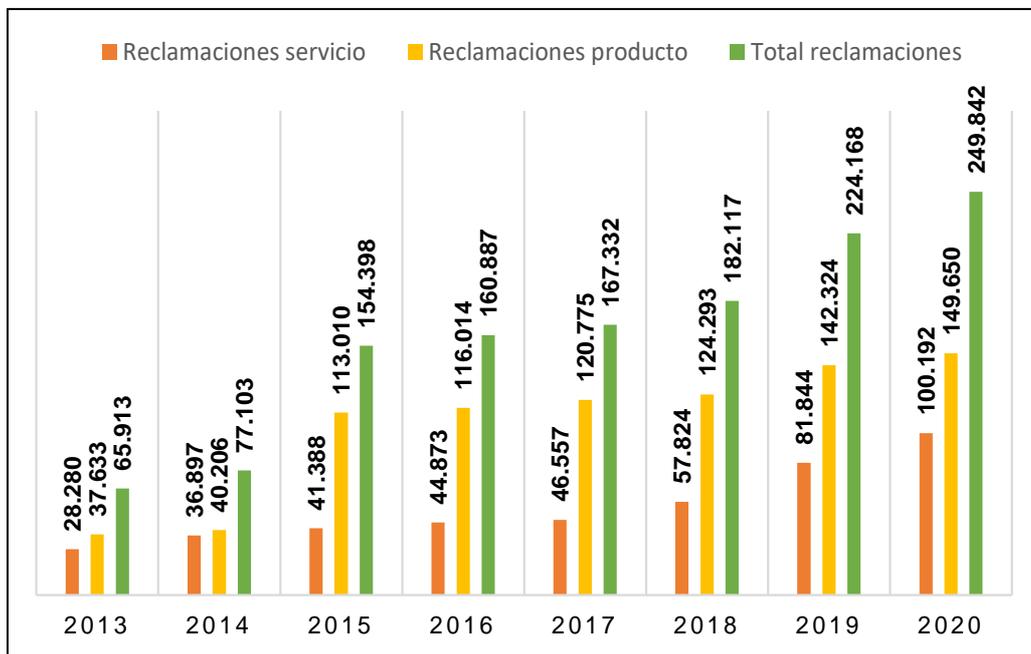
Tabla 20. Resumen reclamaciones relativas al SPU recibidas por Correos en 2020

PRODUCTO SPU	ENVÍOS PRODUCTO SPU SIN Nº DE SEGUIMIENTO (CARTA ORDINARIA NACIONAL Y TRANSFRONTERIZA)		34.349	149.650
	PRODUCTO NACIONAL	TOTAL ENVÍOS NACIONALES	37.356	
		CARTAS CERTIFICADAS NACIONALES	36.207	
		PAQUETE AZUL	1.149	
	PRODUCTO TRANSFRONTERIZO	TOTAL ENVÍOS TRANSFRONTERIZOS	77.945	
		CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL	71.810	
PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO		6.135		
SERVICIO	REPARTO	–	71.964	100.192
	OFICINA	–	13.723	
	OTROS	–	14.505	
TOTAL RECLAMACIONES ADMITIDAS			249.842	

Fuente: Correos.

A continuación se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas por el operador desde el año 2013 hasta el año 2020.

⁵⁴ Véase el Antecedente Quinto de este informe.

Gráfico 11. Evolución 2013-2020 número de reclamaciones recibidas por Correos


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

En 2020 aumentaron las reclamaciones un 11% respecto al ejercicio anterior, pasando de las 224.168 registradas en 2019 a 249.842 en 2020. La mayor subida se aprecia en las reclamaciones de servicio.

En los siguientes apartados se analizan las diversas causas de las reclamaciones siguiendo la clasificación establecida por el operador⁵⁵.

Reclamaciones de servicio.

Dentro de esta clasificación el operador incluye las reclamaciones que hacen referencia a las desviaciones en el servicio ofrecido en las oficinas, en el reparto y otros departamentos.

⁵⁵ Correos señala que aplica el sistema de clasificación sugerido en la Norma Técnica UNE-EN 14012:2019 “Servicios Postales. Calidad del servicio. Principios del tratamiento de reclamaciones.”

Tabla 21. Reclamaciones de servicio recibidas por Correos en 2020

Servicio	Motivo	Total	Indemnización	Plazo de respuesta (Días)
REPARTO	Actitud personal de reparto	3.272		4,7
	Aviso ausente estando en domicilio	21.277		4,4
	Aviso mal confeccionado	1.240		8,7
	Deterioro al depositar el envío en el buzón	1.818	30,00 €	8,4
	Dirección sin reparto	249		11,3
	Envío no depositado correctamente	4.263		8,3
	Incidencia con envío ordinario	13.234	53,44 €	4,8
	Retraso correspondencia	7.604	1.387,74 €	6,3
	Otros Motivos	19.011	3.559,60 €	7,8
	TOTAL REPARTO	71.968	5.030,78 €	6,0
	OFICINAS	Actitud personal oficina	2.366	
Envío no encontrado oficina		1.393	38,98 €	12,1
Horario oficina insuficiente		2.612		3,3
Incidencia en admisión de envíos		561		12,8
Incumplimiento horario oficina		170		10,8
Información errónea		287	47,53 €	12,1
Instalaciones		110		11,4
Medios de pago		13		7,6
Requisitos de identificación		1.897		4,9
Tiempo de espera		1.195		4,8
Ubicación oficina		143		5,4
Otros Motivos		2.976	172,48 €	8,7
TOTAL OFICINA	13.723	258,99 €	7,4	
OTROS DEPARTAMENTOS	Atención recibida	14.501	4.849,92 €	8,9
	TOTAL OTROS DEPARTAMENTOS	14.501	4.849,92 €	8,9
TOTAL RECLAMACIONES		100.192	10.139,69 €	6,6

Fuente: Correos

El 72% de las reclamaciones de servicio afectan al **reparto** (71.968 reclamaciones) siendo las principales causas:

- Los avisos de ausencia dejados por el personal de Correos estando en el domicilio el destinatario. En 2020 se han registrado 21.277 reclamaciones por este motivo (30% de las reclamaciones de reparto), frente a las 13.274 del año 2019, esto es, un 60% más.

Esta Sala ya solicitó al operador que adoptara medidas para mejorar este aspecto. Correos ha explicado las medidas adoptadas en su escrito de 12 de abril de 2021 en los siguientes términos:

“- La incorporación de una funcionalidad al terminal móvil empleado por el Repartidor para que, en el momento de informar un intento de entrega con Destinatario ausente, se realice una llamada telefónica automática al Destinatario en caso de disponer de su teléfono móvil.

- *Se dispone de informes mensuales de seguimiento de reclamaciones por unidad de reparto para su análisis, evaluación y toma de acciones correctoras por parte de los responsables directos.*
- *Se dispone de informes para seguimiento de la calidad en plazo de los productos.”*

Aunque se valora positivamente la adopción de medidas por parte de Correos, se reitera la necesidad de que el prestador del SPU corrija esta incidencia ante el incremento en el número de reclamaciones respecto al ejercicio 2019.

- Las siguientes causas de reclamación en el servicio de reparto (dejando a un lado las reclamaciones “por otros motivos”) fueron las incidencias con envío ordinario (13.234 reclamaciones) y las reclamaciones por retraso de la correspondencia (7.604).

Respecto a las reclamaciones de **servicio en oficina**, en 2020 se registraron 13.723, lo que representa el 14% de las reclamaciones de servicio. Sus principales causas (al margen de “otros motivos”) fueron:

- Horario de oficina insuficiente (2.612, el 19%). En 2019 se registraron 505 reclamaciones. El acusado incremento parece estar relacionado con las medidas adoptadas por el COVID-19 y comunicadas por el operador a la CNMC, ya que entre las mismas estuvo la reducción del horario de atención en oficinas.
- Actitud del personal de oficina (2.366 reclamaciones, el 17% de las de oficina). Las reclamaciones por este motivo subieron un 65% respecto a 2019 (1.432 reclamaciones). Esta Sala en su informe de noviembre de 2019 solicitó al operador que adoptara medidas para mejorar este aspecto. Correos en su escrito de 12 de abril de 2021 informó de las siguientes acciones:

- “- *Trasladar a los equipos de dirección de las oficinas que recuerden a sus colaboradores las pautas y normas de atención y trato al cliente.*
- *A todos los empleados de atención al público de las oficinas se les entregará contra firma la ficha del protocolo de atención al cliente y de protocolo de actuación ante una reclamación de servicio.*
- *Se realizará un seguimiento mensual de las quejas por el motivo de mala atención, solicitando informes a los responsables de las oficinas con quejas por este motivo.*
- *Manualmente, en el comité de Jefes de Red de oficinas, se analizará la evolución de las quejas por trato desconsiderado, analizando evolución y desviaciones.*

Puesto que en 2020 la cifra de reclamaciones por este motivo ha subido, se solicita de nuevo al operador que adopte las medidas necesarias o corrija aquellas que estime oportunas, para lograr una efectiva mejora en la actitud de su personal de oficina percibido por el usuario.

- Requisitos de identificación (1.897) suponen el 14% de las reclamaciones relativas a oficinas y suben un 49% respecto a 2019 (926).
- Envío no encontrado en la oficina (1.393) suponen el 10% de las reclamaciones relativas a oficinas y suben un 27% respecto a 2019 (1.096).
- Tiempo de espera (1.195 reclamaciones) suben un 117% respecto a 2019 (551).

La cantidad abonada por Correos en indemnizaciones por reclamaciones de servicio ascendió a 10.139 euros en 2020.

Reclamaciones de producto.

Las reclamaciones de producto recibidas por Correos en 2020 fueron 149.650, un 5% más que en 2019. De las reclamaciones de producto, el 52% (77.945) afectaron a los productos SPU transfronterizos -carta certificada internacional y paquete internacional económico-, 25% a los productos nacionales paquete azul y carta certificada, y el 23% a carta ordinaria (nacional y transfronteriza).

En concreto el producto sobre el que se registró el mayor número de reclamaciones en 2020 fue la carta certificada internacional con 71.810 reclamaciones, que representan el 48% de las reclamaciones de producto y el 29% del total de reclamaciones recibidas por Correos.

Atendiendo a las causas de la reclamación:

- El principal motivo fue el extravío (116.858 reclamaciones), que supuso un 78% de las reclamaciones de producto, abonándose en concepto de indemnización por esta causa 915.031 euros (el 93% del total de indemnizaciones del ejercicio)⁵⁶. El producto sobre el que se recibió mayor número de reclamaciones por extravío fue la carta certificada internacional (10.448 reclamaciones). Se pagaron 578.819 euros en concepto de indemnización, lo que representa el 60% de la cantidad total abonada en indemnizaciones en 2020.
- La segunda causa de reclamación fue el retraso; 12.666 reclamaciones que representan el 8% de las reclamaciones de producto. Correos no abonó ninguna indemnización por este motivo.
- La tercera causa de reclamación de producto fue la entrega a destinatario erróneo de 9.387 envíos, lo que supone el 6% del total de reclamaciones de producto.

En 2020, Correos pagó en concepto de indemnizaciones por reclamaciones de producto 970.394 euros. Se indemnizaron sólo el 11% de las reclamaciones de este tipo. Por último, constatar que de las 149.650 reclamaciones de producto que recibió el operador, éste consideró no justificadas un total de 113.554 reclamaciones.

⁵⁶ Correos abonó un total de 980.534,30 euros en indemnizaciones en 2019.

Tabla 22. Total reclamaciones producto recibidas por Correos en 2020

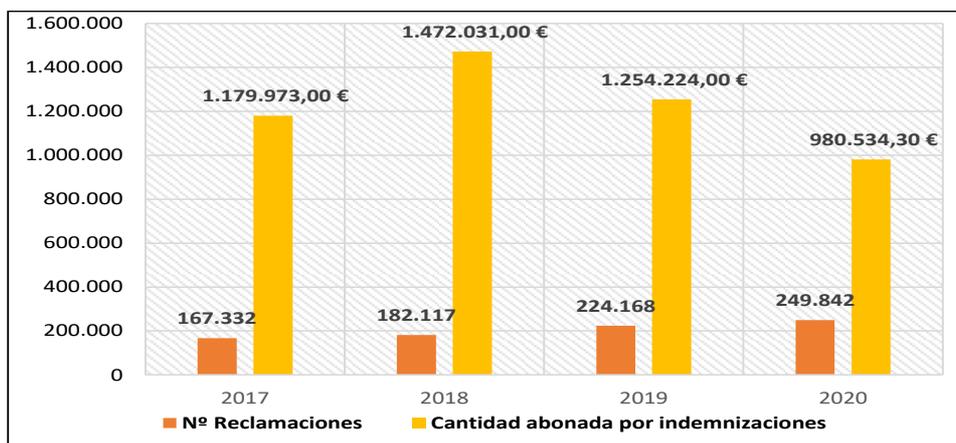
PRODUCTO SPU	EXTRAVIADO			RETRASADO			DETERIORADO			ENTREGA A DESTINATARIO ERRÓNEO			FALLO EN EL PAGO EN METÁLICO EN LA ENTREGA			REEXPEDICIÓN FALLIDA			OTROS			TOTAL REC. ADMITIDAS	REC. INDEMNIZADAS	REC. SIN INDEMNIZAR	IMPORTE INDEMN. TOTALES	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN	TIEMPO MEDIO PAGO							
	JUSTIFICADO			NO JUSTIFICADO			JUSTIFICADO			NO JUSTIFICADO			JUSTIFICADO			NO JUSTIFICADO			JUSTIFICADO									NO JUSTIFICADO						
	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €							Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	Nº REC.	Nº REC. INDEMN.	VALOR INDEMN. €	
CARTA ORDINARIA (NACIONAL Y TRANSFRONTERIZO)	10.200	0	- €	1.246	2.675	0	- €	9.369	95	0	- €	1.742	2.210	0	- €	1.698	0	0	- €	0	2	0	- €	39	2.361	0	- €	2.712	34.349	0	34.345	- €	5,1	
PRODUCTO NACIONAL	TOTAL ENVÍOS NACIONALES	5.917	5.177	260.105,02 €	25.116	0	0	- €	398	217	162	6.211,76 €	382	130	0	- €	3.808	117	25	1.717,06 €	372	5	0	- €	44	478	373	19.656,60 €	372	37.356	5.737	31.619	287.690,44 €	11,7
	CARTAS CERTIFICADAS NACIONALES	5.819	5.100	257.524,56 €	24.272	0	0	- €	391	201	153	5.954,15 €	321	127	0	- €	3.747	114	25	1.717,06 €	355	5	0	- €	43	456	365	19.386,06 €	356	36.207	5.643	30.564	284.581,83 €	11,5
	PAQUETE AZUL	98	77	2.580,46 €	844	0	0	- €	7	16	9	257,61 €	61	3	0	- €	61	3	0	- €	17	0	0	- €	1	22	8	270,54 €	16	1.149	94	1.055	3.108,61 €	18,3
PRODUCTO TRANSFRON.	TOTAL ENVÍOS TRANSFRONTERIZOS	10.973	10.826	654.926,71 €	63.406	0	0	- €	224	87	87	9.398,99 €	493	4	0	- €	1.537	137	99	9.385,13 €	164	0	0	- €	4	488	98	8.993,34 €	428	77.945	11.110	66.835	682.704,17 €	30,7
	CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL	10.448	10.309	578.819,88 €	58.241	0	0	- €	204	57	57	3.282,52 €	284	4	0	- €	1.504	119	83	6.878,81 €	154	0	0	- €	3	459	91	7.488,83 €	333	71.810	10.540	61.270	596.470,04 €	31,2
	PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO	525	517	76.106,83 €	5.165	0	0	- €	20	30	30	6.116,47 €	209	0	0	- €	33	18	16	2.506,32 €	10	0	0	- €	1	29	7	1.504,51 €	95	6.135	570	5.565	86.234,13 €	24,6
TOTAL RECLAMACIONES DE ENVÍOS SPU	27.090	16.003	915.031,73 €	89.768	2.675	0	- €	9.991	399	249	15.610,75 €	2.617	2.344	0	- €	7.043	254	124	11.102,19 €	536	7	0	- €	87	3.327	471	28.649,94 €	3.512	149.650	16.847	132.799	970.394,61 €	20,0	

Fuente Correos.

La cantidad total que Correos abonó en indemnizaciones por reclamaciones de los usuarios del SPU en 2020 fue de 980.534 euros, un 22% menos que en 2019⁵⁷.

A continuación se muestra la evolución de los últimos 4 años de las reclamaciones e indemnizaciones abonadas por Correos.

Gráfico 4: Evolución número de reclamaciones recibidas por Correos e indemnizaciones abonadas a los usuarios (2017-2020)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

Procedimiento de reclamaciones de Correos:

Correos tiene habilitados diferentes canales para que los usuarios puedan presentar sus reclamaciones (página web, teléfono, redes sociales, etc.). En 2020 el principal canal de recepción fue la Web del operador, seguido de las oficinas.

Según los datos aportados por el operador, el tiempo medio de resolución de las reclamaciones de servicio en 2020 fue de 6,6 días, y el de las reclamaciones de producto 21,4 días. En ambos casos, el tiempo medio de pago de las indemnizaciones fue de 3 días.

Tabla 23. Canales de recepción de reclamaciones Correos ejercicio 2020

CANAL ENTRADA RECLAMACIÓN	Producto Nacional		Producto Transfronterizo		Carta ordinaria nacional y transfronterizo		Servicio		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Web	15.499	41,5%	24.772	31,8%	21.474	62,5%	56.239	56,1%	117.984	47,2%
Teléfono	4.094	11,1%	4.123	5,3%	4.002	11,7%	9.296	9,3%	21.515	8,6%
Postventa/Reclamaciones masivas	3.785	10,1%	17.029	21,8%	1.452	4,2%	917	0,9%	23.183	9,3%
Redes Sociales	18	0,0%	51	0,1%	4	0,0%	47	0,0%	120	0,0%
Carta Escrita / Fax	56	0,1%	36	0,0%	21	0,1%	546	0,6%	659	0,3%
Oficina	13.868	37,1%	31.882	40,9%	7.363	21,4%	31.466	31,4%	84.579	33,9%
Correo electrónico	36	0,1%	52	0,1%	33	0,1%	1.681	1,7%	1.802	0,7%
Total general	37.356	100%	77.945	100%	34.349	100%	100.192	100%	249.842	100%

Fuente: Correos

⁵⁷ Correos consideró no justificadas, y por tanto no indemnizó, el 76% de las reclamaciones de producto.

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

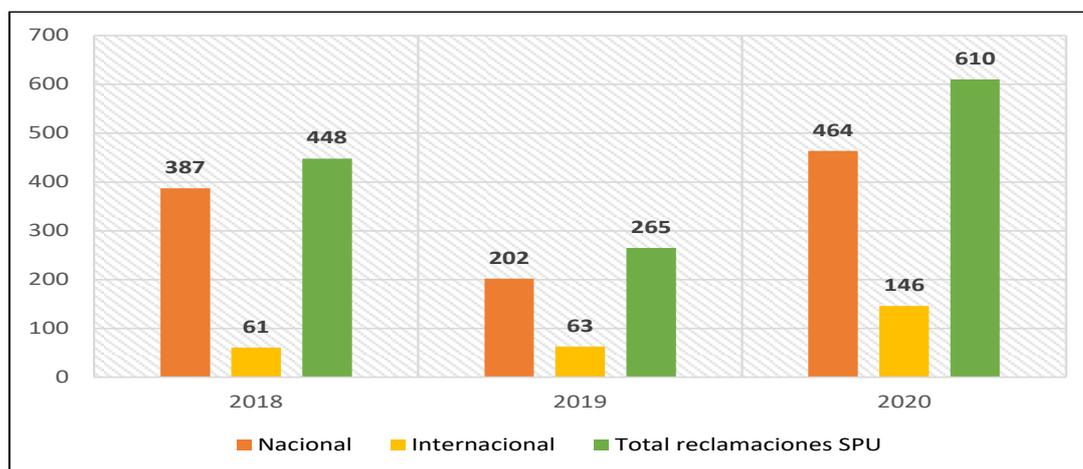
Corresponde a la Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio la resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del SPU. Dicha Subdirección General aplica, para la resolución de las reclamaciones planteadas, la Ley Postal y el Reglamento Postal.

En el ámbito internacional, se está a lo previsto en el Convenio Postal Universal aprobado en el Tercer Congreso Extraordinario de la Unión Postal Universal de 2019 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 2020 elaborados por la Subdirección General del Régimen Postal y trasladados a esta Comisión, el Ministerio recibió en 2020 un total de **610 reclamaciones relativas al SPU**, lo que supone una subida del 130% respecto al ejercicio anterior, en que el Ministerio recibió 265 reclamaciones de este tipo. El 76% de esas 610 reclamaciones se refieren a servicios postales del ámbito nacional, y el 24% del internacional.

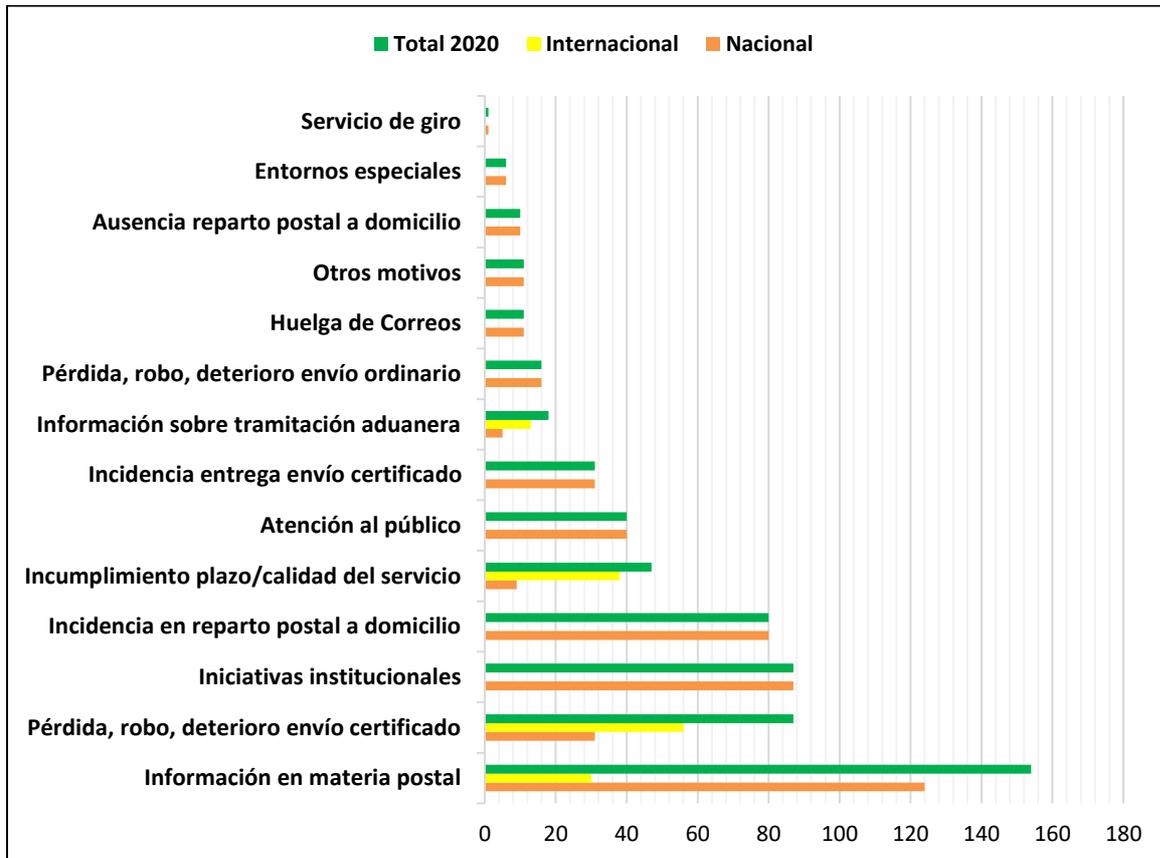
Gráfico 5. Evolución número reclamaciones relativas al SPU recibidas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (2018 a 2020)



Fuente: Elaboración propia datos proporcionados por la Subdirección Gral. Régimen Postal Ministerio

En el siguiente gráfico se muestran los motivos de las reclamaciones.

Gráfico 6. Causas reclamaciones relativas al SPU 2020 recibidas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe año 2020 de la Subdirección Gral. Régimen Postal del Ministerio

El principal motivo de las reclamaciones fue la “información en materia postal” (25% del total de reclamaciones) seguido por la “pérdida, robo o deterioro de envío certificado”, “iniciativas institucionales” y las “incidencias en el reparto postal a domicilio”.

VIII.4. Resultados

En 2020 el número de reclamaciones relativas al SPU recibidas por Correos fue de 249.842 y las recibidas por el Ministerio fueron 610. 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 2020 el grado de fiabilidad fue del 0,24%**⁵⁸.

⁵⁸ Como en ejercicios anteriores, en 2020 no existe objetivo para el grado de fiabilidad.

Tabla 24: Evolución grado de fiabilidad servicios postales 2013-20120

Reclamaciones	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Reclamaciones recibidas por el Ministerio	173	200	255	241	234	448	265	610
Reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	154.398	160.887	167.332	182.117	224.168	249.842
GRADO DE FIABILIDAD	0,26%	0,26%	0,17%	0,15%	0,14%	0,25%	0,12%	0,24%

Fuente: Elaboración propia

IX. CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES

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

IX.1. Plazo de entrega de la carta certificada

A pesar de que la normativa vigente en 2020 no establece de forma explícita los objetivos y las consecuencias del incumplimiento del plazo de entrega para el servicio de carta certificada (servicio que conforme al artículo 21.1 de la Ley Postal está incluido en el SPU), esta Sala considera que, para cumplir con las funciones encomendadas de control y medición de las condiciones de prestación del SPU establecidas en el 8.5 de su Ley de creación, resulta necesario contar con datos sobre el plazo de entrega de este producto⁵⁹.

En contestación a la solicitud de información de la Dirección de Transportes y del Sector Postal, Correos aportó los datos medios de expedición relativos a 20.347.965 envíos de carta certificada nacional, que conforme a su Sistema de Información Estadística representa un 55,43% de los envíos de esta clase admitidos en 2020 por Correos. A continuación se muestran los resultados de los años 2018, 2019 y 2020, que han empeorado año a año en D+3 y D+5.

Tabla 25: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada 2018, 2019 y 2020

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%	87,19%	92,23%	94,82%	96,33%	97,27%	100,00%
2020	3,54%	44,51%	71,89%	84,62%	90,57%	93,62%	95,37%	96,48%	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

⁵⁹ El Plan de Prestación aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, con efectos desde el día siguiente a su publicación en el BOE, establece en su Apartado 10 el objetivo D+3 (93%) y D+5 (99%) para la entrega de la carta certificada nacional.

En la línea de lo indicado respecto al paquete azul, consideramos que Correos debería corregir las causas por las que un 45% de las cartas certificadas nacionales quedan fuera del estudio de los tiempos de entrega para así mejorar el nivel de representatividad de los resultados.

Este aspecto resulta relevante, puesto que el Plan de Prestación establece objetivos a partir del ejercicio 2021 para los plazos de entrega de este servicio SPU.

IX.2. Otras características de las oficinas postales

De las observaciones adicionales realizadas por los agentes de la empresa IPD que, como se ha indicado, visitaron 630 oficinas de Correos con el fin de medir el tiempo de atención, se pueden extraer resultados relativos a otros indicadores de calidad que a continuación se muestran.

Tabla 26. Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza año 2020

GRADO DE LIMPIEZA	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	1,8%	4,3%	2,3%	1,2%	0,0%	1,7%
SUFICIENTE	22,8%	19,6%	16,9%	19,4%	11,5%	18,1%
BUENA	49,1%	50,0%	58,0%	60,8%	63,9%	58,3%
EXCELENTE	26,3%	26,1%	22,8%	18,6%	24,6%	21,9%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

Tabla 27. Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad año 2020

LUMINOSIDAD DE LAS OFICINAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	0,0%	2,2%	2,3%	0,4%	0,0%	1,1%
SUFICIENTE	14,0%	26,1%	21,5%	19,4%	14,8%	19,7%
BUENA	50,9%	52,1%	54,7%	59,6%	57,3%	56,3%
EXCELENTE	35,1%	19,6%	21,5%	20,6%	27,9%	22,9%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

En los apartados de limpieza y luminosidad, los resultados son positivos, con porcentajes que se aproximan al 80% de las oficinas en las categorías de “buena” o “excelente”.

Tabla 28: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes año 2020

TRATO DADO A LOS CLIENTES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
DEFICIENTE	1,8%	0,0%	0,9%	0,8%	1,6%	1,0%
SUFICIENTE	12,3%	13,0%	14,6%	12,1%	16,4%	13,5%
BUENA	57,8%	50,0%	59,4%	60,4%	60,7%	59,0%
EXCELENTE	28,1%	37,0%	25,1%	26,7%	21,3%	26,5%
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., S.M.E año 2020".

El trato dado a los clientes en las oficinas visitadas ha sido bueno en el 59% de los casos y excelente el 26,5% de los casos.

Tabla 29: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos año 2020

DISPONIBILIDAD GENERAL DE IMPRESOS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	40,4%	60,9%	56,6%	46,2%	60,7%	51,7%
NO VISIBLE	59,6%	39,1%	43,4%	53,8%	39,3%	48,3%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020".

La disponibilidad de impresos de carácter general a la vista del cliente se da en algo más de la mitad de las 630 oficinas visitadas (51,7%), lo que supone un empeoramiento sobre los datos obtenidos en 2019 (60,5%) pero se encuentra al nivel de 2018.

Tabla 30: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de información⁶⁰ año 2020

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE INFORMACIÓN	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	56,1%	82,6%	68,9%	62,8%	68,9%	66,3%
NO VISIBLE	43,9%	17,4%	31,1%	37,2%	31,1%	33,7%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020".

Respecto a los resultados de 2019 la disponibilidad de información empeora, ya que en el ejercicio anterior era visible en un 78,4% de las oficinas visitadas, frente al 66,3% de 2020.

⁶⁰ Disponibilidad de información: se observa que a través de carteles o impresos se puede obtener información sobre productos o servicios sin necesidad de preguntar.

Tabla 31: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas año 2020

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE TARIFAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	54,4%	73,9%	69,4%	64,8%	78,7%	67,5%
NO VISIBLE	45,6%	26,1%	30,6%	35,2%	21,3%	32,5%
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., S.M.E año 2020”.

Los resultados obtenidos en relación con la disponibilidad de los impresos de tarifas en las oficinas de Correos (“visible” en un 67,5% de las oficinas visitadas y no visible en un 32,5% de las mismas) muestran unos resultados muy parecidos a los del ejercicio 2019 (“visible” 68,4%, “no visible” 31,6%).

Tabla 32. Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de quejas año 2020

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE QUEJAS	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	64,9%	63,0%	59,8%	65,6%	52,5%	62,1%
NO VISIBLE	35,1%	37,0%	40,2%	34,4%	47,5%	37,9%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

Se aprecia una mejoría en los resultados relativos a la visibilidad de los impresos de quejas respecto a 2019 (en 2019, en un 40,6% de las oficinas visitadas ese año por IPD no estaban visibles, y ese porcentaje se reduce hasta el 37,9% en 2020).

Esta Sala, en su Informe de 26 de noviembre de 2020, señaló en su Conclusión Cuarta que consideraba que Correos debía mejorar tanto la disponibilidad y visibilidad de las tarifas como de las hojas de reclamaciones disponibles en sus oficinas. Al respecto Correos en su escrito de 12 de abril de 2021 señala lo siguiente:

“Se ha trabajado (...) para el diseño y fabricación de los soportes de comunicación. Se ha decidido colocar en todas las oficinas un QR que redirija al cliente a la WEB de Correos donde se informa de manera exhaustiva de las tarifas. Actualmente está en proceso de fabricación, por lo que la previsión es que estén colocadas en todas las oficinas en el mes de abril. (...)”

Al objeto que continuar mejorando, se ha rediseñado el sistema de grabación de quejas y reclamaciones en las oficinas con una aplicación más ágil tanto para el empleado como para la tramitación y respuesta al cliente, sin necesidad de que éste tenga que cumplimentar formularios en papel. También se ha reiterado la

obligatoriedad de que en todas las oficinas existan hojas oficiales OMIC⁶¹ en el caso de que el cliente decida usar este soporte.

Al igual que se ha hecho para el caso de las tarifas, se ha trabajado con el Área de Marketing para la fabricación de una nueva comunicación al cliente. Se ha fabricado notas informativas para su colocación en todas las oficinas. Se espera que estas nuevas notas estén en colocadas en toda la red de oficinas en el mes de abril.”

Tabla 33. Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes año 2020

VISIBILIDAD EN LAS OFICINAS DEL HORARIO PARA RECOGIDA DE PAQUETES	TIPO DE OFICINA					TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TIENDA	
VISIBLE	24,6%	37,0%	33,3%	26,7%	29,5%	29,8%
NO VISIBLE	75,4%	63,0%	66,7%	73,3%	70,5%	70,2%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

Finalmente, en lo que hace referencia a la disponibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetería en las oficinas, los resultados obtenidos en 2020 son peores que los de 2019. En 2020 sólo un 29,8% de las oficinas visitadas por IPD tenían visible el horario de recogida de paquetería frente al 34,4% en 2019.

IX.3. Información de última hora de recogida mostrada en los buzones

De acuerdo con la información aportada por Correos, en junio de 2020 existían en España 24.549 buzones operativos, de los que 23.575 son utilizados como puntos de admisión.

IPD ha analizado la disponibilidad de los datos relativos a la última hora de recogida en un total de 925 buzones (275 buzones disponibles en las 630 oficinas visitadas y 650 buzones de calle), concluyendo que el 69% de los mismos tenía visible la última hora de recogida y el 31% restante no la tenía.

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

⁶¹ OMIC: Hojas de reclamaciones.

Tabla 34. Distribución de las oficinas postales visitadas según la disponibilidad de buzones con información sobre la última hora de recogida⁶²

TIPO DE BUZÓN DISPONIBLE EN LA OFICINA	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
			SI		NO	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
EXTERIOR	230	36,51%	152	66,09%	78	33,91%
INTERIOR	45	7,14%	16	35,56%	29	64,44%
TOTAL CON BUZÓN	275	43,65%				
NO DISPONE DE BUZÓN	355	56,35%	-	-	-	-
TOTAL OFICINAS	630	100,0%	168	61,1%	107	38,9%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

El 43,65% de las oficinas de Correos visitadas por IPD disponían de buzón (en su mayoría buzones exteriores) y de estas, el 61% contaban con información en el buzón sobre el último horario de recogida.

De las que tienen información sobre la última hora de recogida en lunes a viernes (un total de 168), el 29,8% señala las 13 horas, el 30,4% las 14 horas y el 26,8% las 17 horas.

Tabla 35. Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida (de lunes a viernes)

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	NÚMERO DE BUZONES	PORCENTAJE DE BUZONES
11 horas	1	0,60%
12 horas	1	0,60%
13 horas	50	29,80%
14 horas	51	30,40%
15 horas	8	4,80%
16 horas	12	7,10%
17 horas	45	26,80%
TOTAL GENERAL	168	100,00%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

Los buzones de oficina que tienen recogida los sábados son un total de 50, con la siguiente distribución de horarios:

⁶² V.A= Valor Absoluto

Tabla 36. Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida (sábados)

HORA DE RECOGIDA (Sábado)	NÚMERO DE BUZONES	PORCENTAJE DE BUZONES
11 horas	1	2,00%
12 horas	7	14,00%
13 horas	38	76,00%
14 horas	4	8,00%
TOTAL GENERAL	50	100,00%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

En lo referente a la información a los 650 **buzones de calle**, el 72,3% (470 buzones) dispone de horario de recogida y el 27,7% restante (180 buzones) no dispone de él, o no es legible. Esto supone una ligera mejoría respecto a 2019, en que de los 650 buzones de calle observados, un 30,6% no disponía de horario de recogida.

Tabla 37. Distribución de los buzones de calle según disponibilidad de la última hora de recogida ⁶³

Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
		SI		NO	
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
650	100,0%	470	72,3%	180	27,7%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

De los buzones de calle analizados por IPD que tienen información visible, un 60% señala las 17 horas como última hora de recogida, seguido del 34,3% que señala las 13 horas.

Tabla 38. Distribución de los buzones de calle según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	NÚMERO DE BUZONES	PORCENTAJE DE BUZONES
13 horas	161	34,30%
14 horas	7	1,50%
15 horas	19	4,00%
16 horas	1	0,20%
17 horas	282	60,00%
TOTAL GENERAL	470	100,0%

Fuente: IPD “Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E año 2020”.

⁶³ V.A.=Valor Absoluto

Correos en su escrito de 12 de abril de 2021 señala lo siguiente:

“En lo relativo a los buzones de oficina, si bien es cierto que es menor el número de buzones a disposición del cliente en oficinas con respecto al año 2019, se va a proceder a comunicar a las distintas zonas el detalle de las oficinas con incidencia detectada sobre este asunto para que la corrijan de inmediato, procediendo a poner el cartel informativo de la hora de última recogida de buzón.

En paralelo a esta actuación concreta sobre las oficinas afectadas, se procederá a reiterar a las Jefaturas de Red de Oficinas, para su comunicación a los equipos directivos de todas las oficinas, la obligación de comunicar de forma clara en todos los buzones situados en las mismas (tantos interiores como exteriores) la hora de última recogida.

En lo relativo a los buzones de calle, todos se encuentran rotulados con una placa donde figura la leyenda (serigrafiada o por medio de adhesivo de vinilo) con el horario límite de recogida.”

X. 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 que los sistemas utilizados por el operador designado son en general fiables y adecuados a las normas técnicas.

Analizado el posible impacto que el COVID-19 y la declaración del estado de alarma pudieran haber tenido sobre las mediciones realizadas por Correos, el auditor concluye que el proceso de medición, tanto en carta ordinaria como en paquete azul, ha sido correcto en 2020.

En el caso de la carta ordinaria, el auditor señala que con carácter general la calidad de la información que se genera es muy alta y los procedimientos se adecúan a las exigencias que impone la Norma UNE-EN 13850:2013. Sin embargo, advierte como incidencia que la empresa que realizó el estudio de los plazos de entrega para Correos en 2020 no cuenta con todos los certificados de calidad previstos en la Norma Técnica.

Esta cuestión ya se había apuntado en auditorías previas a la actual, por lo que, a juicio de esta Sala, es aconsejable que Correos exija a la empresa encargada del citado estudio, que se adecúe a lo previsto en el Anexo C.1.9 de la Norma sobre control de calidad y tecnología de la información.

Respecto al sistema de medición de los plazos de entrega del paquete azul, el auditor concluye que la aplicación de la regla de cálculo utilizada para la medición de los plazos medios de expedición por parte del operador es correcta.

En cuanto al porcentaje de envíos que queda excluido del estudio de los plazos de expedición de paquete azul, aunque ha mejorado respecto al ejercicio 2019 Correos

debe continuar haciendo sus mejores esfuerzos para reducir los envíos que resultan excluidos.

Segunda. – En 2020 el grado de cumplimiento por parte de Correos de los objetivos previstos en la normativa para los plazos medios de expedición fue el siguiente:

- a) Carta ordinaria nacional: el 86,37% (93,92% en 2019) se han entregado en tres días o menos, frente al objetivo del 93%; el 94,52% (98,26% en 2019) en cinco días o menos, frente al objetivo del 99%. A los efectos de lo previsto en el artículo 47.4 del Reglamento Postal, al considerar los errores estadísticos se tomarán en consideración los siguientes resultados: 86,99% para D+3 y 94,94% para D+5, resultando desviaciones del -6,01% para D+3 y del -4,06% para 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 75,62% (65,39% en 2019) frente al objetivo del 80%, resultando en una desviación del -4,38%, y el porcentaje de envíos entregados en D+5 con descuento de los trámites aduaneros ha sido del 92,99% (85,42% en 2019) frente al objetivo del 95%, lo que supone una desviación del -2,01%.

En relación con otros indicadores de calidad:

- Los datos relativos a los plazos medios de expedición del correo prioritario en el conjunto de la Unión Europea en 2020, conforme al Informe IPC de marzo de 2021, muestran que el 56,5% se entregó dentro de los tres días siguientes al depósito (77,5% en 2019) y el 78,2% dentro de los cinco días posteriores (93,9% en 2019), estando la media del tiempo empleado en el reparto en 4,4 días frente a 2,9 días de 2019.
- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2020 de 12,5 minutos, lo que supone 4,8 minutos más que en 2019, en que se registró un tiempo medio de atención de 7,7 minutos. El tiempo de gestión en 2020 fue de 1,4 minutos, resultado muy similar al de 2019 (1,3 minutos), observándose un importante empeoramiento en el tiempo de espera (11,1 minutos en 2020 frente a 6,4 minutos de 2019).
- El grado de fiabilidad de los servicios postales⁶⁴ en 2020 fue del 0,24%. Las reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda

⁶⁴ Artículo 46.2 del Reglamento Postal: “El grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado, asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones, dentro del procedimiento previsto en el apartado tercero del artículo 20 de este Reglamento, 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”.

Urbana relativas al SPU han experimentado una importante subida en 2020 (610 reclamaciones frente a las 265 registradas en 2019). También subió en 2020 el número de reclamaciones recibidas por Correos, 249.842 reclamaciones, un 23% más que el ejercicio anterior.

Tercera. – Respecto a las reclamaciones relativas al SPU recibidas por Correos en 2020, se reitera la recomendación al operador de que adopte medidas efectivas para corregir aquellos aspectos donde, de nuevo, se ha producido el mayor número de quejas o reclamaciones de los usuarios:

- Avisos de ausencia dejados por el personal de Correos estando en el domicilio el destinatario, que han subido un 60% respecto a 2019.
- Horario de oficina insuficiente y actitud del personal en las oficinas del operador.
- Extravío de productos certificados; las indemnizaciones abonadas por extravío de carta certificada internacional han supuesto el 60% del total de indemnizaciones pagadas en 2020 por reclamaciones relativas a productos SPU.

Cuarta. – Sobre otros aspectos analizados en el presente informe, esta Sala considera que el operador debe mejorar, como se ha dicho en informes precedentes:

- La disponibilidad y visibilidad de las tarifas disponibles en sus oficinas.
- La disponibilidad de información sobre el horario de recogida mostrado en buzones de calle y de oficinas postales.

Notifíquese el presente informe a Correos y Telégrafos S.A., S.M.E y a la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.

ANEXO I

Resultados 2020 del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario publicados por IPC

UNEX™ CEN module > 2020 results

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																															
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH*	GB
Austria (AT)	J-3		51.3	43.0	33.6	5.1	75.4	2.4	27.5	23.8	33.3	88.8	11.4	79.6	1.3	7.5	76.7	26.8	12.6	39.7	20.9	44.2	3.1	31.8	12.4	21.3	13.0	89.3	87.3	14.3	18.4	64.3	24.1
	J-5		76.9	58.2	57.6	35.9	98.7	34.1	58.5	55.4	66.7	98.0	31.4	94.8	10.0	24.6	90.0	51.0	44.8	91.4	41.9	83.7	15.3	71.7	43.4	42.6	27.8	98.3	95.5	23.8	52.6	98.6	58.6
	Days		4.1	5.6	6.3	12.3	2.8	6.8	8.1	7.7	5.5	2.4	10.5	3.0	12.9	11.6	3.1	7.2	7.9	3.8	15.3	4.0	10.2	4.8	8.0	8.3	8.5	2.4	2.5	8.4	6.8	3.2	5.1
Belgium (BE)	J-3	86.7		0.0	39.1	13.6	17.8	7.1	11.4	11.1	62.2	85.4	18.2	17.5	0.0	34.1	83.3	22.5	27.7	86.7	2.2	89.9	2.8	45.4	12.5	8.8	0.0	13.1	25.0	28.8	39.2	84.6	77.0
	J-5	95.6		2.3	59.8	35.6	32.2	55.4	24.3	55.6	88.4	95.1	42.0	89.0	16.7	65.9	91.7	32.5	38.5	95.7	13.5	96.9	38.9	83.2	31.3	15.8	19.4	37.7	51.7	55.2	70.6	94.9	94.7
	Days	2.4		10.2	5.1	9.6	7.6	5.7	8.3	5.9	3.7	2.6	8.0	5.2	13.8	6.0	3.5	8.4	7.0	2.6	13.9	2.6	7.3	4.2	7.9	9.0	16.0	6.8	6.7	6.0	4.9	2.6	3.0
Bulgaria (BG)	J-3	13.8	4.9		7.9	4.8	13.6	0.0	11.8	0.0	13.3	16.0	0.0	2.9		8.3	3.8	8.6	8.8	5.6	2.9	29.5	0.0	18.4	6.1	13.5	12.5	16.7	10.5	6.0	0.0	7.9	2.4
	J-5	65.5	26.8		21.1	19.8	58.0	2.7	26.5	7.7	44.7	42.3	17.9	26.5		16.7	19.2	22.9	29.4	8.3	2.9	38.5	2.9	26.3	12.1	35.1	42.5	57.1	21.1	26.8	17.1	39.5	19.3
	Days	5.6	12.5		10.0	11.0	7.5	13.1	10.7	12.8	7.9	7.0	10.5	11.4		15.3	10.1	10.3	9.6	12.8	31.6	10.1	14.7	9.9	11.9	6.9	7.5	6.0	9.2	10.8	11.1	9.4	10.0
Croatia (HR)	J-3	29.7	22.2				7.5				11.9	76.6		8.8		18.4	11.6			40.0		56.8	5.0	4.5			24.2	22.5	81.1	6.8	5.3	39.7	12.7
	J-5	58.9	55.6				25.0				31.8	93.0		20.6		52.6	20.9			82.5		73.0	22.5	22.7			65.2	60.0	93.9	22.7	26.3	80.9	38.1
	Days	5.5	6.1				8.0				7.9	3.2		10.7		8.0	9.9					4.3	9.5	9.3			5.8	5.9	2.9	10.5	6.8	4.8	7.5
Cyprus (CY)	J-3	25.8	15.8	28.0			6.5			6.1	14.8	17.8	13.3		0.0	5.6						8.6	0.0	0.0		20.0		29.0		7.7	0.0	23.5	20.9
	J-5	58.0	47.4	42.9			29.0			39.4	55.7	57.8	39.8		18.8	44.4						42.9	6.3	13.3		36.7		64.8		34.6	26.3	47.1	57.8
	Days	7.4	7.2	8.3			10.4			7.2	7.2	6.6	7.6		12.1	9.0						6.8	11.4	9.1		7.6		9.4		7.5	10.5	7.2	6.2
Czech Republic (CZ)	J-3	88.3	21.6	0.0	7.5	0.0		0.0	9.2	17.9	24.1	74.1	12.8	42.0		2.4	8.8	10.5	4.8	5.1	0.0	38.9	0.0	18.8	18.9	10.8	2.6	92.3	9.3	2.8	15.9	37.5	12.0
	J-5	96.4	32.4	18.4	15.0	2.9		8.3	26.2	33.3	58.6	93.5	33.3	78.4		14.3	28.1	24.3	40.5	28.2	10.8	77.8	15.4	55.3	27.0	32.9	23.7	98.9	48.8	19.4	27.3	50.8	46.0
	Days	2.4	8.2	11.2	12.2	15.6		9.8	12.0	8.5	7.7	3.1	13.4	4.4		18.9	8.8	11.3	9.7	9.7	30.7	5.3	10.8	5.7	9.8	9.8	10.1	2.2	6.9	9.8	7.1	6.9	7.6
Denmark (DK)	J-3	48.5	43.9	21.6		2.8	17.5		41.2	24.1	23.4	86.1	19.0	13.5	21.2	28.5	34.1	30.4	38.1	38.0	0.0	61.0	48.7	31.0	15.9	8.3	0.0	34.9	31.8	11.4	87.1	47.8	47.8
	J-5	70.3	73.2	43.2		30.6	68.0		76.5	70.1	57.4	96.4	59.5	45.9	60.9	54.5	61.0	54.3	60.7	65.0	2.5	95.1	90.1	57.1	34.1	33.3	16.7	72.1	68.2	25.7	96.8	89.1	72.2
	Days	4.5	4.5	6.8		10.4	5.3		5.4	4.7	5.7	2.5	6.3	5.9	5.8	6.9	6.5	5.6	5.0	5.5	23.0	3.6	3.9	5.6	8.7	8.3	15.2	4.9	4.9	8.6	2.6	3.7	4.3

* CH = Switzerland

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEX™ 2020 results" IPC Marzo 2021

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																																
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH*	GB	
Estonia (EE)	J-3	24.1	16.1		3.0		2.9	2.8		13.8	2.9	12.4	0.0			11.4	7.7	39.5	43.2	2.9		32.3	5.8	18.2	2.9				7.7	9.4	12.7	5.9	8.8	
	J-5	62.1	41.9		18.2		44.1	30.6		68.5	31.4	50.0	12.9			40.0	17.9	75.6	89.2	26.5		54.8	48.1	39.4	14.3				15.4	28.1	53.2	29.4	40.4	
	Days	5.8	6.6		9.6		6.9	7.6		5.3	8.0	5.9	12.5			8.2	10.6	4.6	3.8	7.9		7.1	6.5	6.8	11.0				11.2	9.0	5.9	8.3	7.8	
Finland (FI)	J-3	25.0	56.1	5.0			17.1	7.0	48.6		27.7	49.8	9.8	14.8	16.0	16.7	12.8	22.5	23.7	13.6		60.0	10.9	7.1	12.2	11.4		17.5	0.8	10.9	53.4	67.4	66.7	
	J-5	27.5	85.4	10.0			19.5	30.2	91.8		68.2	94.8	17.1	20.9	24.0	38.1	19.1	57.5	63.2	22.7		82.2	45.5	14.3	17.1	20.0		25.8	14.3	17.4	96.8	95.7	85.6	
	Days	7.6	4.0	10.4			9.4	6.7	3.7		5.2	3.3	18.2	9.4	7.8	9.2	9.7	5.9	5.6	8.1		3.9	5.7	10.0	10.2	10.9		8.1	9.9	9.6	3.5	3.3	3.5	
France (FR)	J-3	38.9	78.7	9.0	28.8	7.1	18.7	9.9	17.4	18.8		67.3	20.5	19.1	5.8	31.0	66.1	17.9	8.7	73.6	5.3	73.6	1.8	30.4	54.6	26.3	10.0	22.7	9.3	31.0	47.1	68.0	64.1	
	J-5	68.5	92.3	38.2	44.8	21.4	44.7	33.3	41.3	37.5		91.4	47.6	55.5	25.8	57.1	67.9	44.8	40.6	92.8	18.4	89.6	16.1	49.4	79.0	51.9	40.0	54.5	19.8	58.7	77.1	91.3	86.9	
	Days	5.3	3.0	7.3	8.2	11.3	7.5	8.2	8.3	9.0		3.3	10.1	6.5	9.9	5.6	3.6	8.0	9.3	3.1	13.1	3.3	8.7	7.2	4.6	7.4	9.5	6.6	9.0	6.5	4.9	3.2	3.6	
Germany (DE)	J-3	94.2																								35.7								
	J-5	98.7																								68.8								
	Days	2.3																								5.2								
Greece (GR)	J-3	47.1	66.7	2.6	21.6	25.3	25.6	2.2	18.2	10.0	49.3	48.4				14.3	25.9	20.5			25.6	5.3	35.6	0.0	15.9	20.0	35.7	11.1			36.6	9.5	56.3	39.9
	J-5	70.6	88.9	56.4	37.8	64.7	46.2	8.7	39.4	30.0	63.2	69.8				31.0	58.6	41.0			34.9	18.4	53.3	17.4	38.6	37.5	64.3	22.2			43.9	31.0	77.1	62.1
	Days	5.7	3.6	6.0	12.0	5.3	7.9	11.6	18.1	10.4	5.8	5.1				11.6	6.7	11.3			7.6	28.2	6.9	11.2	8.5	8.5	6.8	9.2			7.7	8.3	4.7	6.2
Hungary (HU)	J-3	80.5	15.9	15.6	23.1	0.0	29.7	0.0		30.0	18.8	95.6	8.1			9.3	6.7	25.7	21.9	18.6	9.4	26.5	0.0	22.0	19.1	29.7	5.4	67.5	82.5	11.6	7.5	43.6	28.8	
	J-5	92.9	43.2	37.5	35.9	24.1	64.9	13.9		55.8	39.6	96.9	21.6			41.9	13.3	45.7	50.8	39.5	21.9	41.2	12.8	56.1	31.9	61.1	43.2	92.5	97.5	25.6	32.5	82.1	31.1	
	Days	2.9	6.0	6.9	7.2	12.8	5.8	9.3		6.2	8.6	2.5	9.8			7.4	9.8	6.9	6.9	6.9	21.4	6.4	11.2	5.4	7.8	5.4	7.5	2.9	2.6	9.8	7.1	3.9	7.1	
Iceland (IS)	J-3	9.5	0.0				1.4		10.5	28.0	13.9					0.0	0.0					25.0	0.0	0.0						0.0	17.3	6.1	23.8	
	J-5	45.2	29.7				36.6		23.7	48.0	58.0					28.9	2.6					65.0	31.1	26.5						18.2	56.8	52.4	70.0	
	Days	7.1	8.8				6.6		7.8	7.1	6.8					11.0	9.4					5.3	7.4	8.2						10.3	5.8	6.3	5.1	
Ireland (IE)	J-3	16.2	21.1	10.5	0.0	0.0	9.3	0.0	9.7	10.5	16.4	32.1	5.7	9.3	10.7		22.2	13.2	9.1	19.5	5.1	16.3	2.8	7.7	20.0	3.0		11.4	5.7	9.5	16.7	41.5	71.3	
	J-5	29.7	39.5	36.8	10.3	9.1	37.2	0.0	25.8	42.1	40.0	82.1	28.6	32.6	32.1		48.9	39.5	15.2	26.8	25.6	65.1	27.8	28.0	55.0	39.4		28.6	28.6	38.1	23.8	61.0	89.5	
	Days	8.6	6.2	8.2	19.8	22.0	10.6	9.6	14.9	7.8	6.3	5.8	11.7	10.2	9.4		6.6	10.0	9.4	8.5	15.3	5.7	8.4	10.8	7.7	7.4		10.0	25.2	8.5	12.5	5.3	3.3	
Italy (IT)	J-3	75.2	64.2	0.0	55.8	0.0	5.0	0.0		11.9	59.8	79.5	8.1	11.8		14.0		2.8	5.7	68.3	11.1	61.2	0.0	2.5	16.7	3.0	0.0	50.0	69.6	14.1	9.5	81.1	45.4	
	J-5	92.2	88.1	10.3	83.7	11.8	25.8	9.8		19.0	81.7	92.3	27.0	29.4		25.6		8.3	11.4	95.1	23.8	79.6	10.5	10.0	33.3	21.2	42.9	84.1	89.1	43.4	28.6	89.8	77.7	
	Days	3.1	4.2	12.1	4.3	14.8	8.3	12.4		9.0	3.9	3.8	10.2	8.4		13.0		11.9	12.2	3.4	13.5	5.1	12.8	10.1	8.9	12.9	7.2	4.2	3.3	7.1	8.4	3.0	4.7	
Latvia (LV)	J-3	41.7	25.6	2.3	13.5	26.3	22.9	9.5	91.8	48.4	10.5	31.1	5.4	38.5		29.5	32.4			31.9		5.4	43.6	16.7	28.6	21.7	8.1		51.3	14.6	14.6	36.8	38.5	50.4
	J-5	66.7	51.3	30.2	21.6	55.3	45.8	42.9	99.0	75.4	39.5	73.8	37.0	53.8		54.5	44.1			55.1		21.6	74.4	59.5	51.0	42.0	21.6		69.2	34.4	19.5	59.9	71.8	70.5
	Days	4.9	6.3	8.5	9.8	9.2	6.6	6.8	2.5	4.4	7.1	4.6	12.9	5.9		6.2	6.9			5.3		14.4	4.2	5.8	6.2	8.0	9.1		4.7	10.0	9.5	5.5	4.6	4.6
Lithuania (LT)	J-3	25.0	25.7	2.8	15.4	2.6		5.3	57.1	11.1	5.6	49.0		17.1		21.1	18.0	37.0			6.7	25.0	7.7	15.2	13.9			26.8		12.0	19.0	23.7	12.7	
	J-5	65.6	62.9	27.8	46.2	38.8		23.7	92.9	58.3	17.8	80.1		36.6		42.1	50.0	70.7			20.0	36.1	52.3	68.6	19.4			68.3		24.0	57.1	42.1	23.8	
	Days	5.5	5.6	8.3	6.7	14.3		7.3	3.6	5.6	9.9	4.2		7.3		6.3	7.7	4.5			24.3	7.0	6.4	5.3	9.0			5.4		10.1	5.8	7.3	10.2	
Luxembourg (LU)	J-3	92.3	88.4	27.7		3.1	23.9	0.0		26.8	66.7	98.2	10.3	29.9	0.0	23.3	79.1	17.5	28.9			15.6	91.9	5.1	13.8	23.8	16.2		22.4		26.3	46.3	94.9	80.0
	J-5	97.4	97.5	42.6		9.4	71.7	20.5		48.8	86.6	98.8	33.3	55.8	2.9	48.8	95.3	32.5	50.0			28.1	94.6	38.5	43.5	57.1	27.0		53.1		71.1	68.3	100.0	94.7
	Days	2.3	2.7	7.7		34.2	4.8	7.5		5.7	3.7	2.3	19.7	5.3	37.9	12.3	3.2	8.1	6.7			23.4	2.6	8.3	6.2	5.6	7.8		5.7		4.8	5.1	2.1	2.7

* CH = Switzerland

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																															
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH*	GB
Malta (MT)	J+3	37.1	33.3				10.3	0.0		9.7	22.0	32.9	0.0			15.0	16.7					42.5	1.1	10.3	13.2					0.0	2.6	13.3	40.5
	J+5	48.6	44.4				41.0	7.3		19.4	49.0	76.9	13.8			30.0	43.3					77.5	6.3	15.4	28.9					12.1	23.1	46.7	65.9
	Days	6.8	7.1				8.5	11.0		10.0	8.2	5.3	13.1			12.1	8.6					4.3	10.8	13.6	11.4					10.8	10.0	10.0	6.2
Netherlands (NL)	J+3	69.3	85.4	23.1	35.6	0.0	25.7	4.4	19.0	26.9	45.9	74.8	6.9	55.7	9.9	23.3	31.5	14.1	6.4	93.3	7.1		8.6	54.7	19.8	6.7	3.8	75.6	5.5	53.3	27.6	59.7	20.2
	J+5	94.4	96.2	61.4	63.7	8.5	77.9	41.6	41.4	71.2	78.5	94.6	19.2	87.8	34.5	62.8	79.2	35.3	35.9	98.9	14.2		53.1	85.5	49.4	38.9	12.0	95.6	41.1	81.3	73.3	89.6	46.5
	Days	3.3	2.7	6.0	5.5	13.4	4.7	6.1	6.0	4.8	4.4	3.0	10.3	3.8	8.7	6.2	4.6	7.1	7.1	2.3	14.7		5.4	3.9	5.8	7.0	9.7	3.4	7.6	4.3	4.9	3.6	6.1
Norway (NO)	J+3	4.9	14.6	2.4	13.9	2.9	13.2	2.5	17.9	7.2	10.8	30.8	2.6	5.0	5.7	15.6	5.3	21.1	13.3	7.0		14.8		2.9	2.6	0.0		2.2	7.1	6.7	60.9	28.9	30.7
	J+5	19.5	19.5	19.5	22.2	20.6	26.3	40.0	61.5	38.6	18.9	90.6	12.8	22.5	32.9	35.6	13.2	52.6	50.7	32.6		24.1		15.7	13.2	24.2		23.9	21.4	21.7	95.7	50.0	51.1
	Days	8.0	9.2	10.0	11.5	21.8	8.4	6.5	5.7	6.1	8.8	4.1	11.5	9.5	8.2	9.0	9.2	5.6	6.1	8.6		9.4		9.5	10.2	11.1		8.3	12.2	9.7	3.5	7.3	7.0
Poland (PL)	J+3	39.0	31.0	10.4	16.2	2.7	31.0	0.0	12.8	7.5	9.9	64.3	3.0	34.2	0.0	23.7	10.2	21.4	28.0	20.0	3.6	18.0	0.0		7.0	22.2	5.7	26.7	5.3	14.3	15.0	33.3	22.9
	J+5	70.7	76.2	41.7	45.0	16.2	71.4	19.0	41.0	40.0	33.0	90.7	24.2	50.0	19.0	50.0	34.7	39.3	64.6	37.1	3.6	59.0	7.5	16.3	52.8	17.1	82.2	21.1	28.6	40.0	61.9	51.8	
	Days	4.6	4.7	7.0	8.7	9.9	4.8	8.1	5.9	7.4	7.4	3.5	9.3	6.1	9.7	7.1	7.0	6.6	5.7	7.1	15.4	5.6	10.3		13.4	6.0	13.3	4.4	11.5	10.2	7.5	5.9	6.9
Portugal (PT)	J+3	27.0	46.2	4.7	17.6	3.2	25.0	5.0	10.3	5.4	32.5	61.8	11.1	12.8		40.0	44.4	8.6	11.5	40.9	5.3	59.0	5.1	9.3		12.2		18.4	14.3	47.0	29.7	60.2	66.7
	J+5	67.6	71.8	30.2	20.6	22.6	42.5	30.0	27.6	35.1	76.8	81.8	30.6	33.3		60.0	63.9	28.6	34.6	68.2	15.8	92.3	53.8	39.5		24.4		44.7	23.8	78.7	59.5	74.8	87.7
	Days	4.9	5.0	8.9	10.7	24.4	7.3	7.2	8.4	7.9	4.6	3.9	11.8	7.6		5.1	5.4	9.7	8.7	4.9	19.8	3.6	5.9	6.5		8.5		7.0	10.3	4.4	6.5	5.0	3.6
Romania (RO)	J+3	22.7	15.4	7.7			17.9	0.0			6.8	31.3	11.1	16.7		0.0	3.8					23.7	0.0	5.0	2.5			18.9	5.4	16.1	0.0	12.8	16.9
	J+5	61.4	35.9	38.5			35.9	0.0			28.6	68.3	16.7	61.9		15.0	16.7					66.1	8.6	40.0	22.5			40.5	24.3	46.4	10.3	41.0	50.3
	Days	6.1	7.2	7.9			8.2	13.2			10.4	5.6	10.8	5.7		14.7	10.4					5.5	12.0	6.8	9.7			8.2	11.0	7.4	11.1	9.1	7.0
Serbia (Republic of) (RS)	J+3	25.3	5.7	18.2	50.9		33.3				10.7	14.6	8.3	36.4								12.2	2.6	5.7				30.6	42.9	2.6	6.9	5.7	20.2
	J+5	72.4	25.7	56.8	84.0		53.8				33.0	51.7	41.7	75.0								48.8	15.8	31.4				75.0	83.2	10.5	36.2	34.3	46.2
	Days	5.2	11.2	5.8	4.0		7.6				8.7	7.0	7.3	6.3								7.5	10.8	10.8				4.4	4.4	14.8	8.6	11.0	7.4
Slovak Republic (SK)	J+3	80.6	26.8	23.1	18.2	5.4	85.8	0.0		2.3	23.8	80.9	2.4	76.0		6.5	14.9	12.1	16.7			40.0	0.0	31.7	13.5	29.5	5.7		80.0	17.9		40.0	32.6
	J+5	97.1	61.0	59.0	34.8	16.2	98.9	10.3		25.6	65.1	98.4	29.3	93.8		23.9	46.8	21.2	33.3			60.0	4.9	61.9	35.1	65.9	42.9		97.8	43.6		68.9	53.3
	Days	2.7	5.6	6.7	7.0	20.6	2.5	9.7		9.2	6.4	2.8	16.8	2.8		10.5	6.7	9.1	7.3			5.4	10.6	5.9	8.6	6.3	7.7		2.8	7.6		5.0	6.5
Slovenia (SI)	J+3	94.8	31.7	9.4	87.5		79.5	4.7	15.8	6.7	14.9	94.9	5.1	86.5			74.0	23.5		15.4		65.0	4.5	0.0	10.0	7.3	44.4	82.1		10.0	9.8	46.2	12.2
	J+5	99.1	65.9	34.4	97.0		92.3	16.3	50.0	31.1	36.0	99.3	20.5	94.6			89.6	44.1		28.2		82.5	18.2	59.1	22.5	12.2	69.4	94.9		32.5	26.8	87.9	39.0
	Days	2.2	5.1	10.5	2.4		2.7	8.7	6.3	7.4	9.4	2.3	10.5	2.8			3.4	7.0			7.3		4.1	7.3	6.0	10.3	9.7	5.4	2.4		8.2	7.5	3.7
Spain (ES)	J+3	30.6	43.9	12.0	13.9	8.3	16.7	2.4	16.7	7.7	29.9	50.0	14.0	16.7	0.0	20.0	34.5			13.5	13.9	25.6	2.5	13.6	43.0	17.1	2.5	15.8	15.2		11.9	53.5	40.2
	J+5	50.0	63.4	20.0	27.8	11.1	19.0	7.3	33.3	20.5	60.2	78.6	39.5	25.0	6.7	22.5	64.3			32.4	16.7	69.2	12.5	31.8	66.3	36.6	12.5	18.4	33.3		28.6	74.4	65.8
	Days	5.8	6.8	10.9	13.2	21.4	9.1	9.9	9.9	9.9	5.7	4.7	13.4	11.1	12.8	9.5	5.3			9.1	24.1	6.4	9.4	10.1	5.3	7.9	11.0	13.2	20.1		9.6	4.5	5.9
Sweden (SE)	J+3	35.0	41.0	4.2	28.9	5.4	15.6	17.4	33.6	50.1	16.3	77.8	7.0	13.6	18.4	38.3	37.5	26.6	19.6	19.6	0.0	41.0	51.7	18.5	17.5	10.8	5.8	30.8	20.9	21.1		50.0	59.4
	J+5	67.5	92.3	41.7	65.8	16.2	35.6	64.9	78.3	91.0	32.6	96.3	48.8	45.5	57.1	57.4	52.5	64.1	51.8	67.4	7.9	92.3	93.6	58.5	35.0	37.8	22.5	69.2	62.8	52.6		77.3	80.2
	Days	5.0	3.7	7.9	6.2	9.2	6.5	5.0	4.7	3.7	6.9	2.8	8.2	6.2	6.2	5.5	5.9	5.0	5.5	5.5	20.0	3.8	3.8	5.6	8.3	8.2	14.2	5.4	5.7	7.5		4.2	3.8
United Kingdom (GB)	J+3	42.4	75.9	12.2	19.9	11.4	39.3	5.8	24.9	16.7	53.4	80.4	21.4	35.9	18.8	78.3	31.4	29.2	14.9	70.9	13.5	78.4	10.4	42.6	36.1	25.8	6.0	36.3	23.7	43.2	27.7	50.0	
	J+5	89.8	94.6	46.2	59.3	34.0	83.3	29.9	47.5	27.8	84.7	93.5	39.9	85.9	47.6	91.9	71.5	49.3	32.7	94.3	36.1	96.4	39.6	83.5	59.0	51.2	24.6	84.9	74.2	79.1	63.5	78.6	
	Days	4.1	3.0	6.3	5.7	10.3	4.4	6.7	6.2	6.5	3.9	3.0	8.0	4.3	5.9	3.1	4.8	6.9	7.9	3.5	8.7	2.9	6.3	4.4	5.4	5.8	8.1	4.4	4.8	5.0	5.1	4.2	

* CH = Switzerland

