

# **RESOLUCIÓN SOBRE EL CONTROL DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DEL EJERCICIO 2022**

**(STP/DTSP/009/23)**

## **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

### **Consejeros**

D. Josep María Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 14 de marzo de 2024

De acuerdo con la función establecida en el artículo 8.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria, emite la siguiente Resolución.

## TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES.....	3
II.	FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	4
	<b>Primero. Habilitación competencial.....</b>	<b>4</b>
	<b>Segundo. Marco legal del control de las condiciones de prestación del SPU.....</b>	<b>4</b>
III.	REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2022.....	7
	III.1. CONDICIONES GENERALES.....	7
	III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
	III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA.....	24
	III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS.....	34
IV.	RESUMEN DE LOS ASPECTOS A CORREGIR POR CORREOS.....	39
V.	CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SPU EN EL EJERCICIO 2022.....	40
	RESUELVE.....	42

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Envíos servicio postal universal año 2022.....	9
Tabla 2.	Quejas y reclamaciones SPU año 2022.....	10
Tabla 3.	Resultado 2022 indicador número de quejas y reclamaciones.....	14
Tabla 4.	Resultado 2022 indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina.....	19
Tabla 5.	Resultado 2022 indicador accesibilidad, limpieza y confort.....	21
Tabla 6.	Resultado 2022 indicador amabilidad y trato del personal.....	23
Tabla 7.	Resultado 2022 indicador reclamaciones respondidas en plazo.....	24
Tabla 8.	Resumen resultados globales plazos de entrega carta ordinaria 2022.....	26
Tabla 9.	Resultado 2022 plazos de entrega paquete nacional.....	28
Tabla 10.	Resultado 2022 plazos de entrega carta certificada nacional.....	29
Tabla 11.	Resultados IPC 2022 flujos entre países correo con origen en España.....	34
Tabla 12.	Resultados 2022 indicador seguridad de los envíos.....	35
Tabla 13.	Resumen de los aspectos a corregir.....	39
Tabla 14.	Resumen de los resultados 2022 y desviación sobre los objetivos.....	41

## I. ANTECEDENTES

**Primero.** - Esta Resolución tiene por objeto el control del cumplimiento por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (en adelante Correos), de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal (SPU) legalmente establecidas, y la determinación, en su caso, de la desviación en el cumplimiento de los objetivos de calidad en el ejercicio 2022.

**Segundo.** - El 28 de abril de 2023 Correos presentó a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) la documentación relativa a las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022, en contestación al requerimiento de información de la Dirección de Transportes y del Sector Postal, de 13 de abril de 2023.

Con ello, el operador daba cumplimiento a la previsión contenida en el apartado 10 de la Resolución de 15 de junio de 2021 de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de ministros, de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal (PPSPU o Plan de Prestación) que señala:

*«El operador deberá facilitar, dentro del primer cuatrimestre de cada año, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia los estudios realizados, la descripción de la metodología utilizada y los resultados obtenidos sobre cada uno de los indicadores de calidad mencionados anteriormente.»*

**Tercero.** - El apartado 10 del PPSPU establece que *«la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia validará, mediante los mecanismos de auditoría y control que considere oportunos, la documentación suministrada y los resultados obtenidos por el operador, pudiendo solicitar, de forma motivada y proporcional, cualquier información complementaria que considere oportuna durante este procedimiento de control.»*. De acuerdo con esta previsión, tras la revisión de la documentación aportada por Correos, la Dirección de Transportes y del Sector Postal realizó dos requerimientos de información al operador, en fechas 23 de junio de 2023, contestado por Correos mediante escrito presentado el 14 de julio de 2023, y 28 de julio de 2023, contestado por Correos mediante escrito presentado el 7 de septiembre de 2023.

Asimismo, la CNMC contrató los servicios de auditoría de la empresa KPMG, S.L (en adelante “el auditor”) que llevó a cabo la revisión de la metodología empleada por Correos en 2022 para la medición de los resultados de los diferentes

indicadores de calidad establecidos en el apartado 10 del PPSPU. El auditor presentó su informe en diciembre de 2023.<sup>1</sup>

**Cuarto.** - Con fecha 8 de enero de 2024, la Directora de Transportes y del Sector Postal acordó el inicio del procedimiento de control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022, y dio traslado a Correos del informe del auditor concediendo trámite de audiencia a Correos.

El operador presentó escrito de alegaciones el 26 de enero de 2024.

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### Primero. Habilitación competencial

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 (LCNMC) señala que corresponde a la Comisión «realizar el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo» (LSP).

El artículo 22.3 de la LSP establece 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 (...)».

El Plan de Prestación establece en su apartado 10: «La prestación de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal en las condiciones indicadas en este Plan será objeto de control y seguimiento por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (...)».

Conforme al artículo 21 de la LCNMC y al artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria la adopción de esta Resolución.

### Segundo. Marco legal del control de las condiciones de prestación del SPU

---

<sup>1</sup> El informe inicial de auditoría fue emitido en diciembre de 2023, si bien, fue sometido a modificaciones por KPMG tras la revisión de determinadas alegaciones presentadas por Correos, presentándose la versión definitiva del informe a la CNMC en febrero de 2024.

El apartado 10 del PPSPU «Control y seguimiento de la prestación del servicio postal universal» establece:

*«La prestación de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal en las condiciones indicadas en este Plan será objeto de control y seguimiento por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para lo cual tomará en consideración los indicadores mencionados a continuación. Estos indicadores tendrán una periodicidad anual de medición.»*

*Las condiciones de prestación objeto de control y seguimiento son las siguientes:*

- *Condiciones generales de prestación.*
- *Atención al cliente.*
- *Distribución y entrega.*
- *Seguridad en los envíos.*
- (...)».*

*El siguiente cuadro recoge la relación de indicadores por cada una de las condiciones de prestación, así como el objetivo establecido para cada uno de ellos:*

Condición de prestación	Indicador	Descripción del indicador	Sistema de medición	Objetivo
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Número de quejas y reclamaciones sobre el total de envíos admitidos en el ámbito SPU.	Medición directa.	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos.
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Tiempo medio de espera desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión.	Muestreo.	≤ 8 minutos.
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Valoración del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Nivel de amabilidad y trato.	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Porcentaje de quejas y reclamaciones respondidas en plazo.	Medición directa.	Nacionales: ≥ 95% Internacional: ≥ 80%.

Condición de prestación	Indicador	Descripción del indicador	Sistema de medición	Objetivo
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Porcentaje de envíos entregados en plazo desde el depósito o admisión del envío hasta su entrega al destinatario.	Medición directa.	Entrega en D+3: Carta Cert.: 93%. Paquete: 80%. Entrega en D+5: Carta Cert.: 99%. Paquete: 95%.
			Muestreo.	Entrega en D+3: Carta Ord.: 93%. Entrega en D+5: Carta Ord.: 99%.
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias	Número de cartas con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en cartas.	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas.
	Paquetes con incidencias	Número de paquetes con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en paquetes.	≤1,50 por cada 10.000 paquetes.

El apartado 11 del PPSPU «Incumplimiento de los objetivos de calidad», señala:

*«El incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en el apartado 10 supondrá una penalización económica al operador que disminuirá el importe de la carga financiera injusta que haya de abonarse al operador por la prestación del servicio postal universal conforme al nivel de calidad predeterminado. En caso de no existir esta carga financiera injusta, el importe de la penalización se ingresará por el operador en el Tesoro Público.»*

*Las penalizaciones por el incumplimiento de los objetivos de calidad se determinarán conforme a lo establecido en el siguiente cuadro.*

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador.
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	
	Nivel de amabilidad y trato.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido.	
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido. (1)	<p>Cartas Ordinarias: desviación multiplicado por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas ordinarias.</p> <p>Cartas Certificadas: desviación multiplicada por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas certificadas.</p> <p>Paquetes: desviación multiplicado por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de paquetes postales.</p>
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador.
	Paquetes postales con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	

### III. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2022

#### III.1. CONDICIONES GENERALES

El apartado 10 del PPSPU señala:

*«En relación con las condiciones generales de prestación del servicio postal universal, se tomará como indicador la proporción de quejas y reclamaciones presentadas en relación al número total de envíos nacionales y transfronterizos admitidos en el ámbito del servicio postal universal. Las quejas y reclamaciones objeto de consideración serán aquellas que se puedan imputar al servicio postal universal.»*

*El sistema para la medición de dicho indicador será el de medición directa por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.*

*El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 4,00 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos en el ámbito del servicio postal universal, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.*

*A los efectos de facilitar el control y seguimiento de este indicador el operador deberá disponer de un registro de quejas y reclamaciones, en el que, al menos, separe las que corresponden al ámbito del servicio postal universal (distinguiendo nacionales o transfronterizas) de las que no sean del ámbito del servicio postal universal.*

### **Suministro de información a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para el control y seguimiento de los indicadores de calidad**

*El operador deberá remitir, en materia de quejas y reclamaciones, al menos, la siguiente información:*

*Número: Número total de quejas y reclamaciones, independientemente del canal por el que se presenten e incluidas las presentadas a través de otras instancias (p. ej. Juntas Arbitrales de Consumo).*

*A efectos estadísticos una queja o reclamación que se formule por distintos envíos o varias quejas o reclamaciones sobre el mismo envío se deben contabilizar como una única queja o reclamación.*

*Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones por ámbito nacional o transfronterizo.*

*Producto: Desagregar las quejas o reclamaciones (en número y porcentaje) por cada tipo de producto (carta, paquete postal u otros).*

*Reclamante: Desagregar (en número y porcentaje) las quejas y reclamaciones en virtud del tipo de reclamante: ciudadano, empresa y Administración Pública.*

*Desagregación geográfica: Desagregar (en número y porcentaje), a nivel provincial, las quejas y reclamaciones presentadas en cada provincia.*

*Canales de presentación: Desagregar (en número y porcentaje), las quejas y reclamaciones que se presenten por cada uno de los canales habilitados (web, teléfono gratuito, presenciales en oficina, Juntas Arbitrales Consumo, otros).*

*Causas: Desagregar las quejas o reclamaciones en virtud de la causa de la misma. Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones, al menos, en las siguientes categorías:*

- Ausencia de reparto postal.*
- Incidencia en el reparto (retraso en la entrega, entrega errónea, incumplimiento de la frecuencia diaria de entrega).*
- Pérdida, robo, destrucción o deterioro del envío.*
- Acceso al servicio de atención al cliente: No acceso a información sobre las condiciones de prestación del servicio o al procedimiento de reclamación, suministro de información incorrecta, no disponer de hojas reclamaciones.*
- Atención y accesibilidad en oficina: Horario de apertura, colas, limpieza, accesibilidad para personas con necesidades especiales.»*

## 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

### **Información y resultados aportados por Correos: indicador número de quejas y reclamaciones.**

Correos presentó la información relativa a los envíos y reclamaciones SPU que se muestran a continuación.

**Tabla 1. Envíos servicio postal universal año 2022**

<b>Producto SPU</b>	<b>Nº de envíos admitidos año 2022</b>
Carta Ordinaria Nacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Ordinaria Importación	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Nacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Importación	[CONFIDENCIAL]
Paquete Azul	[CONFIDENCIAL]
Paquete Importación Económico	[CONFIDENCIAL]
<b>Producto Nacional SPU</b>	<b>1.024.128.868</b>
Carta Ordinaria Internacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Internacional	[CONFIDENCIAL]
Paquete Internacional Económico	[CONFIDENCIAL]
<b>Producto Internacional SPU</b>	<b>19.428.306</b>
<b>TOTAL PRODUCTO SPU</b>	<b>1.043.557.174</b>

*Fuente: Correos*

**Tabla 2. Quejas y reclamaciones SPU año 2022**

<b>RECLAMACIONES SPU 2022</b>	<b>Reclamac. Presentadas (P)</b>	<b>%sobre TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>Reclamac. Justificadas</b>	<b>% Justificadas sobre Reclamac presentadas (P)</b>	<b>Reclamac No justificadas</b>	<b>%Reclamac No justificadas sobre Reclamac presentadas (P)</b>
<b>Total Reclamaciones Producto SPU</b>	<b>115.395</b>	<b>100,00%</b>	<b>20.366</b>	<b>17,65%</b>	<b>95.029</b>	<b>82,35%</b>
<b>Total Reclamaciones Producto Nacional</b>	<b>38.517</b>	<b>33,38%</b>	<b>8.248</b>	<b>21,41%</b>	<b>30.269</b>	<b>78,59%</b>
Carta Certificada Nacional	31.327	27,15%	7.265	23,19%	24.062	76,81%
Carta Ordinaria Nacional	6.808	5,90%	902	13,25%	5.906	86,75%
Paquete Azul	382	0,33%	81	21,20%	301	78,80%
<b>Total Reclamaciones Producto transfronterizo</b>	<b>76.878</b>	<b>66,62%</b>	<b>12.118</b>	<b>15,76%</b>	<b>64.760</b>	<b>84,24%</b>
Carta Certificada Internacional	71.038	61,56%	11.286	15,89%	59.752	84,11%
Carta Ordinaria Internacional	271	0,23%	23	8,49%	248	91,51%
Paquete Internacional Económico	5.569	4,83%	809	14,53%	4.760	85,47%
<b>Total Reclamaciones de Servicio SPU</b>	<b>40.068</b>	<b>34,72%</b>	<b>23.133</b>	<b>57,73%</b>	<b>16.935</b>	<b>42,27%</b>
Reclamaciones de Servicio-Oficinas	4.660	4,04%	4.323	92,77%	337	7,23%
Reclamaciones de Servicio- Reparto	30.314	26,27%	16.979	56,01%	13.335	43,99%
Reclamaciones de Servicio- Resto de Servicios	5.094	4,41%	1.831	35,94%	3.263	64,06%
<b>TOTAL RECLAMACIONES (Producto+Servicio)</b>	<b>155.463</b>	<b>134,72%</b>	<b>43.499</b>	<b>27,98%</b>	<b>111.964</b>	<b>72,02%</b>

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

En el ejercicio 2022 Correos mantuvo el sistema de clasificación de quejas y reclamaciones relativas al SPU de ejercicios precedentes, distinguiendo entre reclamaciones de producto (nacional y transfronterizo) y reclamaciones de servicio (Correos las considera todas nacionales). A su vez, las reclamaciones de servicio las clasifica en reclamaciones relativas a las oficinas (por el horario de apertura, atención del personal, colas, etc.), relativas al reparto (por ausencia de reparto, entrega a destinatario erróneo) y relativas al resto de servicios (acceso al servicio de atención al cliente, información errónea, tiempo de espera, etc.).

Como en el ejercicio 2021, Correos señala respecto a las reclamaciones de servicio que *“le resulta imposible determinar si una queja y/o reclamación está específicamente asociada a un concreto producto y, por tanto, si es o no atribuible al servicio postal universal”*.

Por otro lado, el operador, aplicando el Anexo Informativo “E” de la Norma Técnica UNE- EN 14012<sup>2</sup> “Servicios postales, principios del tratamiento de reclamaciones”, categoriza las reclamaciones en “justificadas” y “no justificadas”.

<sup>2</sup> Como ya se precisó en la Resolución de 28 de marzo de 2023 sobre control de las condiciones de prestación del servicio postal universal del ejercicio 2021 (STP/DTSP/049/21), la norma técnica UNE-EN 14012, de mayo de 2021, no es vinculante jurídicamente.

(<https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>)

Las justificadas serían, como explica el propio Correos, las *“reclamaciones que, una vez contextualizadas y analizadas, han resultado total o parcialmente estimadas por el operador o en las que ha sido imposible identificar si se ha producido o no la incidencia”*.

En base a lo anterior, y como ya hiciera para el ejercicio 2021, Correos presentó varios resultados para el indicador “Condiciones generales” en el ejercicio 2022:

- a) 14,90: resultado calculado teniendo en cuenta todas las reclamaciones presentadas por los usuarios en 2022, cálculo realizado siguiendo lo establecido en Resolución de la CNMC de 28 de marzo de 2023 sobre control de las condiciones de prestación del servicio postal universal del ejercicio 2021.
- b) 11,06: resultado calculado teniendo en cuenta sólo las reclamaciones de producto, esto es, excluyendo las 40.068 reclamaciones de servicio, que representan el 26% de las presentadas por los usuarios del SPU en 2022.
- c) 1,95: resultado calculado teniendo en cuenta sólo las reclamaciones de producto que Correos consideró “justificadas”, excluyendo por tanto 135.097 reclamaciones, que representan el 87% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del SPU.

Correos en sus escritos del 28 de abril y de 7 de septiembre de 2023, así como en su escrito de alegaciones de 26 de enero de 2024, solicita que se tome como resultado de este indicador el recogido en el apartado c) anterior, o en su defecto, el del apartado b) y no el resultado del apartado a), calculado tomando en cuenta todas las reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios, cuantificadas por el propio operador. Emplea para ello los argumentos ya esgrimidos en el ejercicio 2021 y reitera su discrepancia sobre la obligatoriedad de incluir en esta medición las denominadas “reclamaciones de servicio”. Señala el operador que *“dicha inclusión carece del necesario rigor en la medida en que resulta imposible determinar si una queja y/o reclamación está específicamente asociada a un concreto producto y, por tanto, si es o no atribuible al servicio postal universal.”*

### **Conclusiones del auditor.**

El auditor revisó la información aportada por Correos, el sistema de presentación de quejas y reclamaciones disponible para los usuarios, así como el sistema de registro y gestión de aquellas relativas al SPU junto con la metodología utilizada para calcular el resultado del indicador. A continuación, se recoge el resumen de las principales conclusiones que aparecen desarrolladas en su Informe:

- i. Respecto a los diversos resultados del indicador aportados por Correos el auditor considera que el resultado de 14,90 es el válidamente calculado, acorde con el literal del Plan de Prestación y que sigue la metodología señalada por la CNMC en su Resolución de 28 de marzo de 2023.
- ii. Sobre las vías habilitadas para que los usuarios presenten sus quejas y reclamaciones, el auditor señala que en su web Correos ofrece a los usuarios (tanto a usuarios de servicios SPU como a usuarios de servicios no SPU) la posibilidad de presentar “incidencias” y “reclamaciones”, siendo las posibles causas de presentación distintas según se seleccione una u otra opción, aunque el tratamiento y gestión posterior dado por el operador sea idéntico para ambas. Señala el auditor que Correos informó que está en vías de corregir este aspecto.
- iii. En el actual sistema de gestión de las reclamaciones de servicio de Correos, se pueden estar incluyendo reclamaciones que no sean relativas al servicio postal universal.
- iv. Como en 2021 se sigue incumpliendo por parte de Correos la previsión contenida en el Plan de Prestación sobre la información relativa a la desagregación geográfica de quejas y reclamaciones que debe aportar a la CNMC. El operador respecto a 2022 sólo estuvo en disposición de dar la desagregación por provincias de las quejas y reclamaciones SPU presentadas en sus oficinas (las cuales suponen el 41,4% del total de reclamaciones SPU presentadas por los usuarios).<sup>3</sup>

## 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

En su escrito de 26 de enero de 2024, el operador formuló las siguientes alegaciones que se recogen extractadas:

- i. *“Correos no comparte que la construcción de este indicador deba realizarse desde la totalidad de quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, sino que, por el contrario, consideramos que únicamente deberían incluirse aquellas quejas y reclamaciones que tras el correspondiente procedimiento de verificación se constata que están justificadas o bien no se pueden verificar por razones imputables al operador. En este sentido, y más allá de la literalidad del apartado 10º del PPSPU, la metodología que se propone resulta contraria al espíritu y finalidad perseguida y, de asumirse, ofrecería (como viene haciendo) una*

---

<sup>3</sup> Según los datos aportados por el operador, la mayor parte de las reclamaciones son presentados por los usuarios empleando la página web de Correos ([www.correos.es](http://www.correos.es))

*visión distorsionada del grado de cumplimiento del indicador, llegando a perjudicar injustificadamente y sin remedio los valores de esta condición de calidad en la prestación del servicio postal universal. Y es que, como ya hemos explicado en ocasiones anteriores, se antoja determinante en este punto el mantenimiento de la tipología de reclamaciones justificadas implementada por CORREOS con fundamento en criterios y orientaciones técnicas, en tanto que ofrece una visión objetiva del grado de calidad en la prestación del servicio postal universal, que permite filtrar e identificar todas aquellas reclamaciones que, una vez contextualizadas y analizadas, han resultado total o parcialmente estimadas por el operador o en las que ha sido imposible identificar si se ha producido o no la incidencia.*

*(...) no podemos más que insistir en que el valor del indicador no debiera ser otro que el correspondiente a las reclamaciones justificadas de producto, por resultar fiel y coherente con la finalidad de seguimiento y mejora de las condiciones de calidad con que desempeña su actividad el operador designado. Por contraposición, la obtención del resultado conforme al criterio de reclamaciones simplemente presentadas distorsiona el valor de este indicador, que quedaría sujeto a acontecimientos puramente azarosos y ajenos al ámbito de control del operador postal, quien carecería de margen de mejora al respecto y además se podría ver penalizado por supuestos fallos que se ha demostrado que no son reales.*

*Confiamos que, a la vista de ello, la CNMC mantenga la metodología implementada por CORREOS y valide el cumplimiento del indicador conforme a los resultados facilitados (...).*

*En segundo lugar, y en lo que respecta a la inclusión o no de las reclamaciones de servicio, entendemos que no deberían incluirse en la construcción del indicador por cuanto que resulta imposible determinar si están o no expresamente relacionadas con la prestación del servicio postal universal. A modo de ejemplo, resulta imposible determinar si una queja o reclamación sobre el confort de una oficina, su limpieza o accesibilidad, está asociada con el envío o recepción de una carta o paquete incluido en el ámbito del servicio postal universal o si, por el contrario, enlaza con la utilización de la misma para servicios no incluidos en dicho ámbito.*

*Dicho lo anterior, no podemos coincidir con la CNMC ni con el Auditor en el resultado alcanzado para este indicador. En todo caso, a pesar de la discrepancia y en lo que respecta a las reclamaciones de servicio, Correos implementará a partir de este ejercicio un nuevo campo en los formularios que permitan dicha identificación siempre que sea posible. A*

*tales efectos, se están iniciando los trámites para la contratación de un proveedor que dé el soporte técnico necesario para ello.”*

- ii. En relación al incumplimiento de la desagregación geográfica de las reclamaciones relativas al SPU que apunta el auditor, el operador señala: *“desde Correos se propone como medida correctiva a realizar a lo largo de 2024 la implementación de un campo adicional en los formularios de reclamación del canal web para que el usuario indique su ubicación geográfica mediante la identificación de su código postal, lo que permitirá incrementar el grado de representatividad de la desagregación de reclamaciones a nivel geográfico”.*

### 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

#### 3.1 Sobre la metodología del cálculo del indicador y resultado 2022:

- i. Respecto a las alegaciones del operador sobre la metodología del cálculo del indicador y su pretensión de incluir en este sólo de reclamaciones SPU de producto que Correos considere “justificadas” (el 13% del total de reclamaciones presentadas), el Plan de Prestación aprobado en junio de 2021 no ha sufrido modificación alguna en sus redactados y dado que esta cuestión ya fue planteada en el ejercicio 2021 por el operador y resuelta en su Resolución de 28 de marzo de 2023, procede remitirse a lo contestado por la CNMC en la citada resolución (páginas 16 a 19)<sup>4</sup>.
- ii. El resultado del indicador “número de quejas y reclamaciones” del ejercicio 2022, por tanto, es el siguiente:

**Tabla 3. Resultado 2022 indicador número de quejas y reclamaciones.**

Objetivo	Nº Reclamaciones SPU presentadas en 2022	Nº envíos SPU 2022	Resultado 2022 indicador "condiciones generales"
≤ 4,00 reclamaciones por cada 100.000 envíos	155.463	1.043.557.174	<b>14,90 reclamaciones por cada 100.000 envíos</b>

Atendiendo a lo anterior, se concluye que Correos en 2022 incumple el objetivo establecido en el Plan de Prestación, aunque mejora respecto al resultado del ejercicio 2021 (17 reclamaciones por cada 100.000 envíos).

#### 3.2 Sobre el sistema de clasificación y gestión de las quejas y reclamaciones SPU empleado por Correos:

<sup>4</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>

- i. En 2020<sup>5</sup>, con carácter previo a la entrada en vigor del Plan de Prestación, esta Sala ya requirió al operador que realizara las modificaciones oportunas en su sistema de gestión y clasificación de quejas y reclamaciones, para poder discernir adecuadamente las reclamaciones que Correos califica “de servicio” que fueran imputables a la prestación del SPU.

Esto mismo se volvió a requerir a Correos en la Resolución de 28 de marzo de 2023, dado que, tras la aprobación del Plan de Prestación en junio del 2021, es una exigencia recogida en el propio Plan: «*el operador deberá disponer de un registro de quejas y reclamaciones, en el que, al menos, separe las que corresponden al ámbito del servicio postal universal (distinguiendo nacionales o transfronterizas) de las que no sean del ámbito del servicio postal universal*».

Indica Correos en sus alegaciones de enero del 2024, que “*implementará a partir de este ejercicio un nuevo campo en los formularios que permitan dicha identificación siempre que sea posible. A tales efectos, se están iniciando los trámites para la contratación de un proveedor que dé el soporte técnico necesario para ello*”.

Correos deberá comunicar a la CNMC las modificaciones que efectivamente lleve a cabo para poder discernir correctamente qué quejas y reclamaciones son imputables al SPU, modificaciones que serán sometidas a la oportuna auditoría.

3.3 Respecto a la información sobre el servicio postal universal y los sistemas ofrecidos a los usuarios por Correos, para presentar consultas, quejas y reclamaciones relativas al SPU:

- i. Esta Sala considera que Correos debe mejorar la información que sobre los servicios incluidos en el ámbito del SPU muestra en su página web, para cumplir lo previsto en el Apartado 8 del Plan de Prestación, cuyo literal establece:

*«El operador estará, en el ámbito del servicio postal universal, sujeto a las siguientes obligaciones:*

*Informar a los usuarios, en lenguaje claro y de manera completa, veraz, puntual y actualizada de una forma diferenciada e independiente, de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal que preste sobre:*

---

<sup>5</sup> Véase el Informe CNMC de 26 de noviembre de 2020, sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2019 (STP/DTSP/053/20) <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp05319>

- *Condiciones de acceso.*
  - *Condiciones de prestación.*
  - *Objetivos de calidad y normas técnicas de obligado cumplimiento.*
  - *Precios o tarifas.*
  - *Tratamiento de las consultas, quejas y reclamaciones.*
  - *Causas e importe de indemnizaciones.*
  - *Plazos máximos para respuesta a las consultas, quejas o reclamaciones y de pago de indemnizaciones. (...)».*
- ii. Para una mejor adaptación al literal del Plan de Prestación, que diferencia entre consulta, queja y reclamación, así como para facilitar el ejercicio de sus derechos a los usuarios, se solicita que Correos sustituya, para los productos SPU, el concepto o denominación de “incidencia” que figura actualmente en el apartado atención al cliente de su página web, por el de “queja”.
- iii. Asimismo, para una completa información sobre el derecho de reclamación relativo al SPU, es necesario que en la definición de reclamación recogida actualmente en la web<sup>6</sup> de Correos, se incluya la referencia expresa a que mediante la reclamación el usuario puede solicitar una indemnización en los términos previstos en el apartado 9 del Plan de Prestación (principal diferencia con la queja).<sup>7</sup>

Correos deberá comunicar a la CNMC las modificaciones que introduzca para dar cumplimiento a lo señalado en los anteriores apartados. Asimismo, deberá informar a esta Comisión sobre la implantación de los cambios anunciados en su escrito de alegaciones del 26 de enero de 2024 relativos a la homogeneización de las posibles causas o motivos de queja o reclamación.

### **III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE**

Señala el PPSPU en su apartado 10:

*«La adecuada atención al cliente se controlará a través de cuatro aspectos diferenciados:*

*– Tiempo de espera en las oficinas de atención al público, que se medirá a través del indicador: tiempo medio de espera del usuario. Se entenderá por*

---

<sup>6</sup> Actualmente en [www.correos.es](http://www.correos.es) se ofrece la siguiente definición de reclamación: “uno de nuestros clientes se pone en contacto con Correos para dejar constancia de su insatisfacción con alguno de nuestros servicios o productos”.

<sup>7</sup> Las indemnizaciones se encuentran expresamente previstas en el Apartado 9 del Plan de Prestación para los casos de pérdida, robo, deterioro y destrucción de los envíos de carta certificada nacional, paquete nacional (comercializado como paquete azul), envíos con valor declarado y envíos internacionales SPU.

*tiempo de espera el número de minutos que transcurren desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión a realizar.*

*El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 8 minutos, de manera que, en caso de realizar la atención en un tiempo mayor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.*

*– Accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones de atención al público, que se medirá a través de la valoración media del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.*

*Por accesibilidad se entenderá la ausencia de barreras arquitectónicas o de cualquier otro tipo que permitan el acceso a los servicios postales a personas con discapacidad.*

*La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes.*

*El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.*

*– Amabilidad y trato del personal de atención al público de las oficinas, que se medirá a través de la valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador. La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una amabilidad y trato pésimos y el 10 una amabilidad y trato excelentes.*

*El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.*

*– Plazo de respuesta al usuario de las quejas y reclamaciones presentadas, que se medirá a través del porcentaje de quejas y reclamaciones por envíos nacionales y transfronterizos respondidas dentro del plazo establecido.*

*El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en un 95% para los envíos nacionales y en un 80% para los envíos transfronterizos siempre que la causa del incumplimiento no sea debida a retrasos imputables al operador de destino. En caso de obtener el operador un porcentaje menor de respuestas en plazo, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.*

*En relación con la medición y análisis de la calidad prestada por el operador de los tres primeros indicadores descritos se elaborará un estudio para cada uno de*

*ellos. Para efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo de las oficinas y puntos de atención analizados. En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.*

*El sistema para la medición del cuarto indicador será el de medición directa a partir de la información facilitada por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.»*

Añade el PPSPU:

*«En los muestreos referidos a la atención al cliente (tiempo medio de espera, grado de accesibilidad, limpieza y confort, nivel de amabilidad y trato) los estudios realizados deberán describir la técnica de muestreo utilizada, debiendo ser esta suficientemente amplia y representativa cuyo diseño estadístico deberá incorporar:*

- El efecto territorial, efectuándose el trabajo en todas las provincias españolas y en municipios de distinto tamaño.*
- El efecto tamaño de la tipología de las oficinas, teniendo en cuenta la clasificación de estas realizada por el operador designado, incluyendo, al menos, un doble nivel de estratificación: por estratos de red (relacionados con el tipo de municipio o lugar de ubicación) y por nivel de actividad o negocio de la oficina.»*

### III.2.1. INDICADOR TIEMPO MEDIO DE ESPERA Y GESTIÓN EN LA OFICINA

#### 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Correos indicó que la medición se realizó durante todo el año 2022 en las 500 oficinas que tienen implantado el sistema de gestor de turnos, en las que se atendieron a 41.490.575 clientes. El tiempo medio de espera y gestión en la oficina acumulado fue de 00:08:31, resultado de sumar el tiempo medio de espera de 00:04:14 y el tiempo medio de atención de 00:04:17.

**Tabla 4. Resultado 2022 indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina.**

Objetivo	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de atención	Resultado 2022
≤ 8 minutos	0:04:14	0:04:17	<b>0:08:31</b>

Fuente: Correos.

### Conclusiones del auditor.

- i. El auditor considera que Correos ha aplicado una metodología de cálculo correcta, dando por válidos los resultados mostrados en la tabla anterior.
- ii. Respecto a la previsión contenida en el Plan de Prestación sobre el efecto territorial del estudio, concluye el auditor que Correos lo cumple, ya que ha comprobado que las oficinas que componen la muestra dan cobertura a todas las Comunidades Autónomas y que todas las provincias del territorio español cuentan con al menos 1 oficina con gestor de turno, formando parte del estudio realizado.
- iii. En lo tocante a la representatividad por tipo de oficina, considera que no se ha implantado este requerimiento efectuado en Resolución de la CNMC de 28 de marzo de 2023.

Afirma el auditor que es necesario seleccionar una muestra adicional entre las oficinas que no poseen gestor de turnos, asegurando su representatividad con respecto a la tipología de oficinas y el reparto territorial, realizando la medición del tiempo con mecanismos *ad hoc*.

### 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador, respecto a la no implementación total del requerimiento de la Resolución de 28 de marzo de 2023, concerniente a la representatividad por tipo de oficina, explica que el informe del auditor de ese ejercicio lo recibió en enero de 2023, por lo que no le fue posible implementar dichas medidas en 2022.

No obstante, informa que ha licitado la contratación del servicio de medición de tiempo y espera de gestión en las oficinas de Correos de diferentes tipologías, mediante la técnica de “*mystery shopping*”.

### 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

En 2022 el resultado obtenido por Correos en el indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina fue de 8 minutos y 31 segundos. El operador incumple el objetivo en 31 segundos y empeora respecto a 2021, en que el resultado fue de 7 minutos y 29 segundos.

Respecto a la mejora en la representatividad de la muestra de oficinas, se valora positivamente que Correos haya iniciado la adopción de las medidas necesarias para su implementación. El operador deberá comunicar a la CNMC el detalle de su implementación. Su adecuación y resultados serán revisados en las próximas auditorías.

### III.2.2. GRADO DE ACCESIBILIDAD, LIMPIEZA Y CONFORT DE LAS INSTALACIONES

#### 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Correos indica que la medición se realizó mediante una encuesta a los usuarios que acudieron a las oficinas para la recogida de un envío o producto tanto del ámbito SPU como del ámbito no SPU. La encuesta se llevó a cabo empleando la tableta digitalizadora en la que el usuario firma la recogida de su envío.

La encuesta se realizó tres días al mes, todos los meses de 2022 y se obtuvieron un total de 399.575 respuestas. Constaba de tres preguntas directas al usuario habilitándose cada día una pregunta. Las preguntas fueron:

- Encuesta 1: ¿Cómo valora la accesibilidad a la oficina?
- Encuesta 2: ¿Cómo valora la limpieza de la oficina?
- Encuesta 3: ¿Cómo valora el confort (iluminación, mobiliario) de la oficina?

La escala de valoración para cada pregunta es de 1 a 10, donde el 1 representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes. El resultado en 2022 del indicador fue de 9,3 sobre 10.

#### **Conclusiones del auditor.**

El auditor examinó el contenido de la encuesta de atención al cliente y el sistema utilizado por Correos para la selección de la muestra, al objeto de verificar la idoneidad de los elementos en la encuesta y garantizar que no se introdujera ningún sesgo.

Adicionalmente, realizó un análisis del efecto territorial y de la tipología de tamaño de oficina, así como de la frecuencia de las encuestas, y revisó el cálculo realizado por Correos.

El auditor señala que:

- i Da por válido el cálculo y el resultado de 9,3 sobre 10 presentado por el operador.
- ii Correos ha implementado el requerimiento contenido en la Resolución de la CNMC de 28 de marzo de 2023, de aumento del tamaño de la muestra a todos los meses del año.
- iii Continúa el incumplimiento del principio de aleatoriedad ya señalado en la anterior auditoría, puesto que las encuestas están programadas para un día y una semana del mes concretos y el personal de las oficinas es consciente de ello. Propone el auditor, para corregir este punto, que Correos seleccione aleatoriamente la fecha en la que se realizan las encuestas.

## 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

*“Por su parte, y en lo referente a la revisión de los aspectos detectados en la anterior auditoría para los indicadores de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones, así como valoración del grado de amabilidad y trato al usuario es necesario tomar en consideración nuevamente que el anterior Informe del Auditor se remonta al 13 de enero de 2023, lo que hace que haya resultado imposible su implementación para el ejercicio 2022.”*

*No obstante, a la recepción de dicho informe se determinó que las encuestas se realizarían de forma aleatoria durante el mes, sin reservar la segunda y tercera semana como se había hecho hasta el año 2022. De hecho, el actual equipo de auditoría (KPMG) ha podido constatar este cambio cuando en junio, a petición suya, se le facilitó el calendario de las encuestas de ambos indicadores de los meses de junio, julio y septiembre, evidenciando que se realizaban de forma aleatoria, sin concretarse en una semana específica del mes.”*

## 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

El resultado de Correos en el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones en 2022 es:

**Tabla 5. Resultado 2022 indicador accesibilidad, limpieza y confort.**

Objetivo	Resultado 2022
Puntuación $\geq 6$ sobre 10	<b>9,3 sobre 10</b>

Correos cumple el objetivo de 6 puntos como mínimo sobre 10, establecido en el Plan de Prestación, obteniendo un resultado muy similar al de 2021 (9,4 sobre 10).

Respecto a las alegaciones de Correos, como el propio operador indica en su escrito de 26 de enero de 2024, el cambio implementado en el sistema de encuestas lo llevó a cabo en 2023 por los motivos explicados por Correos y no en 2022, ejercicio objeto de este expediente. Se valora positivamente que Correos adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo señalado por la CNMC.

### III.2.3 INDICADOR AMABILIDAD Y TRATO.

#### 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

La metodología empleada por Correos para medir este indicador es idéntica a la empleada en el indicador anterior (accesibilidad, limpieza y confort), si bien en este caso se lleva a cabo mediante la pregunta al usuario “¿cómo valora la amabilidad y trato recibido?”.

Las encuestas se realizaron los días siguientes de 2022:

- 18, 19 y 20 de enero.
- 15, 16 y 17 de febrero.
- 15, 16 y 16 de marzo.
- 19, 20 y 21 de abril.
- 17, 18 y 19 de mayo.
- 21, 22 y 23 de junio.
- 19, 20 y 21 de julio.
- 16, 17 y 18 de agosto.
- 20, 21 y 22 de septiembre.
- 18, 19 y 20 de octubre.
- 15, 16 y 17 de noviembre.
- 20, 21, 22 y 30 de diciembre.

Indica Correos que se obtuvieron un total de 447.834 respuestas y que el resultado del indicador fue de 9,7 sobre 10.

#### **Conclusiones del auditor.**

El auditor considera válido el cálculo del resultado realizado por Correos y realiza las mismas observaciones que las recogidas para el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.

#### 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Son las mismas que las reproducidas en el anterior indicador.

#### 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

El resultado de Correos en el indicador amabilidad y trato en 2022 es:

**Tabla 6. Resultado 2022 indicador amabilidad y trato del personal**

Objetivo	Resultado 2022
Puntuación $\geq 6$ sobre 10	<b>9,7 sobre 10</b>

Con este resultado, muy similar al de 2021 (9,6) el operador cumple el objetivo de 6 puntos sobre 10 establecido en el Plan de Prestación.

### III.2.4 INDICADOR PLAZO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

#### 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Según el Plan de Prestación, este indicador debe medir las quejas y reclamaciones respondidas dentro del plazo legalmente establecido, desagregadas por envíos nacionales y transfronterizos, y su medición será directa a partir de los sistemas de información de Correos.

El objetivo se establece en un 95% de reclamaciones respondidas en plazo para los envíos nacionales y en un 80% para los envíos transfronterizos, salvo que la causa del incumplimiento sea un retraso imputable al operador de destino.

Correos presentó los siguientes resultados: 98,92% reclamaciones sobre envíos nacionales resueltas en plazo y 88,81% de reclamaciones sobre envíos transfronterizos (internacionales).

Respuesta	Nacional		Internacional	
	Total	%	Total	%
Fuera de plazo	848	1,08%	8599	11,19%
En plazo	77737	98,92%	68279	88,81%
<b>Total general</b>	<b>78585</b>	<b>100%</b>	<b>76878</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Correos.*

#### Conclusiones del auditor.

Tras el análisis de la información y comprobación de la metodología empleada por Correos, el auditor considera válidos los resultados presentados por el operador en el indicador plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones.

## 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

En su escrito de 26 de enero de 2024 Correos no hace alegaciones sobre este punto.

## 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

Los resultados 2022 obtenidos por Correos en el indicador plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones es:

**Tabla 7. Resultado 2022 indicador reclamaciones respondidas en plazo**

<b>% de reclamaciones respondidas en plazo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultado 2022</b>
Reclamaciones sobre envíos nacionales	95%	<b>98,92%</b>
Reclamaciones sobre envíos internacionales	80%	<b>88,81%</b>

Correos cumple en ambos casos el objetivo. En las reclamaciones nacionales mejora respecto al 2021, año en que contestó en plazo el 97,88% de las mismas, pero empeora ligeramente en las reclamaciones internacionales, ya que en el ejercicio previo contestó en plazo el 89,06% de las mismas.

### III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

El artículo 25 de la LSP señala que el PPSPU «*fijará al operador u operadores designados para prestar el servicio postal universal los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento.*

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

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

Por su parte el apartado 10 del PPSPU establece:

*«En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiendo este como el tiempo que discurre desde el depósito del envío hasta la entrega a su destinatario.*

*Se establecen los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales:*

- Entrega en tres días desde el depósito (D+3):*
  - El 93% de las cartas ordinarias.*
  - El 93% de las cartas certificadas.*
  - El 80% de paquetes.*
  
- Entrega en cinco días desde el depósito (D+5):*
  - El 99% de las cartas ordinarias.*
  - El 99% de las cartas certificadas.*
  - El 95% de los paquetes.*

*El control del cumplimiento de estos objetivos en lo que se refiere a las cartas ordinarias se realizará mediante muestreo en cómputo anual, utilizando una medición 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.*

*La medición y análisis de los objetivos descritos se realizará a través de un estudio específico de manera que se garantice con rigor científico la fiabilidad de los resultados. Este estudio deberá, en todo caso, observar el cumplimiento de la norma UNE-EN 13850.*

*Para efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo para los flujos de envíos, así como para las características discriminatorias de los envíos reales.*

*En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.»*

### III.3.1 INDICADOR PLAZO DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA NACIONAL

#### 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

El operador aportó el 28 de abril de 2023 el Informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta Básica Ordinaria 2022”, donde se recogen, conforme a lo previsto en la Norma UNE-EN 13850 de “Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera

clases en el ámbito del servicio postal universal”, los datos relativos a la metodología empleada en la medición, sistema de cálculo, etc.

En el informe se indica que, en 2022, el estudio de medición de plazos de entrega de carta ordinaria lo realizaron para Correos dos empresas independientes: la empresa INSIGHTS & CONSULTING KANTAR, S.L.U., (de 1 de enero al 31 de marzo) y SPECTOS GmbH (del 1 de abril al 31 de diciembre).

Para llevar a cabo el estudio, a lo largo del año 2022 se introdujeron en la red de Correos 102.933 cartas test válidas de diferentes formatos y pesos, utilizando distintos métodos de admisión (buzón, oficina postal y unidad de admisión masiva).

Para esto se contó con un panel de colaboradores de 2.965 panelistas particulares y 46 panelistas empresa<sup>9</sup>, que enviaron y recibieron las cartas test, con lo que se reprodujeron a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España.

El informe muestra los siguientes resultados:

**Tabla 8. Resumen resultados globales plazos de entrega carta ordinaria 2022**

	<b>D+3</b>	<b>D+5</b>
Objetivo	0,93%	99%
Resultado	93,89%	98,52%
Error estadístico	- 0,15%/15%	-0,08%/+0,07%
<b>Resultado (Art. 47.4 RD 1829/199)</b>	<b>94,04%</b>	<b>98,59%</b>
<b>Desviación</b>	<b>1,04%</b>	<b>-0,41%</b>

*Fuente: Correos.*

Correos, para el cálculo de la desviación en el cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5, toma el límite superior del intervalo de confianza, aludiendo a la previsión contenida en el artículo 47.4 del Reglamento Postal:

*«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*

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Los panelistas empresas presentan las cartas tipo test en las unidades de admisión masiva de Correos.

*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 apartado 11 del PPSPU señala: «*como consecuencia del error estadístico que se genera en el muestreo, se tomará como resultado, a efectos del cálculo de la desviación, el límite superior del intervalo de confianza.»*

### **Conclusiones del auditor.**

Tras revisar todos los aspectos que deben ser analizados según lo dispuesto en el Anexo C de la norma técnica UNE-EN 13850, el auditor concluye que: “*en general, la información recogida describe fielmente la realidad que se pretende analizar, utilizando en cada momento la metodología más idónea ajustada a la naturaleza de los problemas a resolver y siempre respetando las prescripciones que establece la Norma UNE- EN 13850*”.

No obstante, indica que se detectó una ligera desviación en la representatividad de los puntos de inducción del estudio de tiempos de entrega de la carta ordinaria, respecto al correo real, debido a la baja representatividad que en el estudio tuvo el correo masivo. En futuros ejercicios se debería incrementar la representación muestral del punto de inducción de correo masivo, mediante la inclusión en el estudio de mayor número de panelistas empresa (en 2022 se contó con 46 panelistas empresa, frente a los 52 del año 2021).

## **2. ALEGACIONES DE CORREOS.**

Correos no formuló alegaciones a la anterior observación del auditor.

## **3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.**

Los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria en 2022, considerando los errores estadísticos, son los siguientes:

- D+3: El 94,04% de cartas ordinarias fueron entregadas en 2022 en tres días o menos desde el depósito, lo que cumple el objetivo del 93% establecido en el PPSPU y mejora el resultado obtenido en 2021 (93,04%).

- D+5: El 98,59% de cartas ordinarias fueron entregadas en cinco días o menos, lo que incumple el objetivo del 99% con una desviación del -0,41%, aun siendo mejor que el obtenido en 2021 (97,89%, o sea, una desviación respecto al objetivo del -1,11%).

Respecto a la metodología empleada en el estudio de medición de tiempos de entrega de carta ordinaria, en futuros ejercicios deberá incrementarse la representación muestral del punto de inducción de correo masivo en los términos señalados por el auditor.

### III.3.2 INDICADORES PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE NACIONAL Y CARTA CERTIFICADA NACIONAL.

Como establece el Plan de Prestación, por lo que respecta a los envíos de cartas certificadas y de paquetes nacionales incluidos en el SPU, al tratarse de envíos registrados, el control se ha de efectuar a través del análisis directo de la información contenida en los sistemas informáticos del operador. De modo que el sistema de medición establecido en el apartado 10 del PPSPU para este indicador, a diferencia del de carta ordinaria (sin trazabilidad), es la medición directa.

#### 1.1 RESULTADOS DEL PLAZO DE ENTREGA DE PAQUETE NACIONAL PRESENTADOS POR CORREOS.

Correos presentó el 28 de abril de 2023 el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Paquete azul<sup>10</sup>” en el que se aportan los siguientes resultados:

**Tabla 9. Resultado 2022 plazos de entrega paquete nacional**

	<b>D+3</b>	<b>D+5</b>
Objetivo	80%	95%
Resultado	86,78%	97,00%
<b>Desviación</b>	<b>6,78%</b>	<b>2,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos aportados por Correos*

En el informe se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de 92.939 envíos de paquete azul que representan, según el Sistema de Información Estadística de Correos (SIE), el 90,6% de los envíos de este producto SPU que fueron gestionados en 2022 por el operador.

<sup>10</sup> Paquete azul es la denominación comercial del paquete nacional incluido en el SPU.

Como en ejercicios anteriores, Correos explica que la mayor parte de envíos de paquete azul no incluidos en la medición de tiempos de entrega, son aquellos que no cuentan con evento de admisión individualizado por tratarse de envíos de clientes de franqueo pagado o franqueo diferido, que entregan los envíos con un albarán globalizado, sin fichero asociado con detalle singularizado de los mismos.<sup>11</sup>

Señala el operador que *“los clientes de Paquete Azul de franqueo pagado con admisión por albarán son residuales, mayoritariamente Administraciones Públicas, que se muestran reticentes a realizar cambios en la manera de ser admitidos sus envíos, pues les implica realizar desarrollos tecnológicos que en la mayor parte de los casos no es sencillo o no es considerado prioritario para ellos.*

*Para minimizar el impacto de esta causa, Correos ha puesto en marcha un equipo de trabajo cuyo objetivo es actuar en varias líneas: por un lado, realizar un desarrollo específico y sencillo que permita a los clientes etiquetar sus envíos de manera singularizada, definiendo en paralelo, los procesos de admisión, contenerización y tratamiento de éstos. Por otro lado, a nivel comercial en las nuevas licitaciones, Correos ofrece las herramientas de etiquetado para la admisión unitaria y se pretende, una vez puesto en producción dicho desarrollo, impulsar la migración de los clientes a esta nueva forma de etiquetar sus envíos, la cual va a permitir que permita realizar la admisión unitaria.”*

## 1.2 RESULTADOS DEL PLAZO DE ENTREGA DE LA CARTA CERTIFICADA NACIONAL PRESENTADOS POR CORREOS.

El 7 de septiembre de 2023<sup>12</sup> Correos presentó el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta certificada nacional 2022”, en el que el operador aporta los siguientes resultados:

**Tabla 10. Resultado 2022 plazos de entrega carta certificada nacional**

	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,31%	97,35%
Desviación	-0,69%	-1,65%

Fuente: Correos

<sup>11</sup> Este punto fue ampliamente analizado en la auditoría del ejercicio 2021, véase el apartado III.3.2 de la Resolución de 28 de marzo de 2023 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2021 (<https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>).

<sup>12</sup> El informe inicial presentado el 28 de abril de 2023 fue revisado por Correos para conciliar los datos con los resultados de la contabilidad analítica del 2022.

En el informe de Correos se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de 19.568.990 de envíos registrados en sus sistemas, que representan el 58,3% de la totalidad de envíos de carta certificada nacional gestionados en 2022 por el operador. Como ocurre con el paquete azul, la mayoría de los envíos excluidos de la medición son envíos sin evento de admisión individualizado.

### **Conclusiones del auditor.**

Tras la revisión de la metodología empleada para el cálculo del plazo de entrega del paquete azul y de la carta certificada nacional en el ejercicio 2022, mediante el análisis y revisión de una muestra diseñada estadísticamente de envíos, el auditor concluye que:

- i. Se dan por válidos los resultados aportados en los informes de calidad en cuanto a la metodología y regla de cálculo aplicados por el Correos.
- ii. Detecta las siguientes incidencias:
  - El cómputo de un festivo local en un reencaminado del envío, imputable a un error de Correos: por error del operador se realiza el “alta en unidad de reparto” en una provincia equivocada coincidiendo con un festivo local, que no se descuenta en el cálculo del plazo de entrega cuando se procede al reencaminado hacia la provincia correcta de entrega. El auditor, una vez analizada esta tipología de incidencia, resuelve que suponen el 0,87% y el 2,47% para carta certificada y paquete azul respectivamente, por lo que considera bajo su impacto.

Propone como medida correctora que Correos implante dentro de la regla de cálculo el descuento de festivos del destino correcto, no teniendo en cuenta posibles festivos de reencaminado de envíos.

- El auditor constata que en 2022 no se ha corregido la incidencia señalada en la auditoría anterior relativa al elevado número de envíos que quedan fuera de la medición directa de los plazos de entrega de carta certificada nacional (41,7%) y de paquete azul (el 9,4%).

Considera, por tanto, que Correos debe seguir desplegando y potenciando las líneas de actuación puestas en marcha durante el ejercicio 2023 para reducir al mínimo los envíos excluidos por no disponer de evento de admisión. Adicionalmente plantea como posibles soluciones:

- Realizar acciones comerciales para que los clientes residuales evolucionen hacia una admisión unitaria de los envíos en que

sí se disponga de evento de admisión individualizado (SICER, oficina virtual).

- Como posible alternativa, que tendría impacto tecnológico y coste, que Correos valorara la utilización de las máquinas para parametrizar la lectura de los localizadores de los envíos de los clientes que depositan en admisión masiva.

- iii. De la revisión de las incidencias que fueron detectadas en la auditoría del ejercicio del 2021 y respecto de las que CNMC indicó que Correos debía adoptar medidas correctoras, concluye el auditor que, salvo lo indicado para el número de envíos excluidos de la medición, el operador ha implementado totalmente las medidas correctivas oportunas.

## 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no formuló alegaciones a las incidencias anteriormente descritas.

## 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

Los resultados 2022 para el indicador plazo de entrega de paquete nacional y carta certificada nacional son los siguientes:

### Paquete nacional SPU:

- D+3: El 86,78% de los paquetes fueron entregados en 2022, en tres o menos días desde su depósito, lo que cumple con el objetivo del 80% previsto en el Plan de Prestación, con una desviación positiva de +6,78%. Esto representa una mejora respecto a 2021 en que con un resultado 78,11% el operador incumplió el objetivo.
- D+5: El 97% de los paquetes fueron entregados en 2022, en cinco o menos días desde su depósito, con lo que Correos cumple el objetivo del 95% con una desviación positiva de +2%. Se produce una mejora respecto a 2021, año en que el resultado fue del 93,85%, incumpliendo entonces el objetivo.

### Carta certificada nacional:

- D+3: En 2022 el 92,31% de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en tres o menos días desde su depósito, lo que incumple ligeramente el objetivo del 93% previsto en el Plan de Prestación, con una desviación del - 0,69%. Correos mejora respecto a 2021, en que los resultados fueron del 88,62%, lo que supuso una desviación respecto del objetivo del -4.38%.

- D+5: El 97,35% de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en el ejercicio 2022 en cinco o menos días desde su depósito, lo que incumple el objetivo del 99%, con una desviación del -1,65%. Los resultados mejoran respecto del ejercicio 2021 en que fueron de 95,63% lo que supuso una desviación de -3,37%.

Respecto a la metodología del cálculo:

- i Correos debe adoptar las medidas oportunas para evitar la aplicación indebida de descuentos por festivos, cuando se produzca algún “reencaminado del envío” debido a errores imputables al operador.
- ii Esta Sala valora positivamente que Correos haya iniciado acciones para reducir el número de envíos excluidos de las mediciones del indicador plazos de entrega. El operador deberá comunicar a la CNMC el detalle de dichas acciones y su grado de implementación, su adecuación y resultados serán revisados en las próximas auditorías.

### III.3.5 PLAZO DE ENTREGA DE CORREO INTRACOMUNITARIO

El Plan de Prestación señala *«a los efectos de este apartado, tendrán valor equivalente a los parámetros mencionados de plazo de entrega para los envíos nacionales, aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios»*.

A diferencia del tratamiento dado al resto de indicadores, el PPSPU en su Apartado 10 no incluye mención alguna al plazo de entrega de los servicios transfronterizos intracomunitarios en el cuadro donde recoge cada una de las condiciones de prestación, con su descripción, sistema de medición y objetivo.

Por tanto, el texto del Plan de Prestación no incorpora regulación alguna adicional a la prevista en el artículo 25 de la LSP<sup>13</sup> y en el artículo 45 del Reglamento Postal, cuyo apartado 4 establece:

*«En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los*

---

<sup>13</sup> Artículo 25 LSP *«El Plan de Prestación al que se refiere el artículo 22.3 fijará al operador u operadores designados para prestar el servicio postal universal los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento.*

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

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

*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».*

El Anexo II de la Directiva Postal indica:

*«Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo<sup>14</sup>, según la fórmula  $D + n$ , en la que  $D$  representa la fecha de depósito<sup>15</sup> y  $n$  el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.*

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

*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.»*

Al igual que en años precedentes, los datos de que dispone la CNMC son los ofrecidos por la International Post Corporation (IPC)<sup>16</sup> en su informe “*International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2022 results*” publicado en marzo de 2023.

El estudio realizado por IPC concluye que en 2022 el 63,6 % del correo prioritario intracomunitario fue entregado dentro de los tres días siguientes al depósito y el 85,3% dentro de los cinco días siguientes al depósito. Según IPC, a nivel intraeuropeo se constata de nuevo el incumplimiento de los plazos establecidos en la Directiva postal y apunta que, a pesar de estar en el segundo ejercicio post Covid-19, los operadores postales siguen enfrentándose a desafíos y problemas logísticos derivados de la pandemia.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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 la siguiente tabla se extractan los resultados D+3 y D+5 para los flujos de correo intracomunitario con origen en España recogidos en anexo del citado informe.

**Tabla 11. Resultados IPC 2022 flujos entre países correo con origen en España**

País de destino	Porcentaje de cartas test repartidas en D+3	Porcentaje de cartas test repartidas en D+5	Media de días de reparto
Austria	47.7	83.1	4.2
Bélgica	51.8	89.4	3.9
Bulgaria	14.3	75	7.0
Croacia	6.9	41.4	6.7
Chipre	14.3	46.4	6.1
República Checa	35.3	73.5	4.8
Dinamarca	0.0	20.8	8.2
Estonia	11.1	46.7	7.8
Finlandia	3.7	22.2	8.0
Francia	42.2	85.8	4.3
Alemania	64.5	95.7	3.4
Grecia	3.0	9.1	9.2
Hungría	10.3	51.7	6.9
Islandia	27.6	82.8	4.4
Irlanda	22.4	68.7	5.0
Italia	51.2	81.6	4.3
Letonia	na	na	na
Lituania	7.1	42.9	6.8
Luxemburgo	8.3	52.1	6.8
Malta	5.6	22.2	10.3
Países Bajos	49.5	90.7	3.9
Noruega	0.0	3.3	8.1
Polonia	12.1	57.6	5.5
Portugal	53.6	79.4	4.1
Rumanía	40.0	68.0	5.9
Eslovaquia	43.9	73.2	4.6
Eslovenia	27.1	56.3	5.9
Suecia	11.7	58.3	5.7
Reino Unido	30.9	71.8	5.0

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2021 results" IPC marzo 2023

### III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS

El apartado 10 del PPSPU establece:

«La seguridad de los envíos postales se verificará mediante el análisis de las cartas y paquetes incluidos en el ámbito del servicio postal universal, tanto nacional como transfronterizo, en los que se han producido las siguientes incidencias: pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales.

La medición y seguimiento se realizará a través de dos indicadores:

– *Cartas con incidencias.* El indicador será la proporción de cartas con incidencias en relación al número total de cartas admitidas dentro del servicio postal universal.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 2,00 incidencias por cada 1.000.000 de cartas, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– *Paquetes con incidencias.* El indicador será la proporción de paquetes postales con incidencias en relación al número total de paquetes admitidos dentro del servicio postal universal.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 1,50 incidencias por cada 10.000 envíos.”

## 1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Los resultados presentados por Correos en su escrito de 7 de septiembre de 2023 para el indicador seguridad de los envíos fueron los siguientes:

**Tabla 12. Resultados 2022 indicador seguridad de los envíos**

	<b>Carta SPU</b>	<b>Paquete SPU</b>
Objetivo	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	≤1,50 por cada 10.000 paquetes
Envíos 2022	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Envíos con incidencia 2022	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
<b>Resultado</b>	<b>5,68 por cada 1.000.000 cartas</b>	<b>8,31 por cada 10.000 paquetes</b>
<b>Desviación</b>	<b>-183,87%</b>	<b>-454,18%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

## Conclusiones del auditor.

El auditor en su informe da por válidos los resultados presentados por Correos, si bien hace las siguientes observaciones sobre la metodología empleada por el operador para determinar el número de envíos en los que se produjo alguna incidencia de pérdida, robo, destrucción o deterioro:

- i. Los sistemas de Correos no permiten identificar y clasificar los productos SPU que presentan incidentes de seguridad si estos no llevan asociados un número de envío. En este sentido, productos como carta ordinaria nacional quedan excluidos del cálculo del indicador, puesto que son envíos sin trazabilidad.
- ii. La metodología únicamente toma en cuenta la información que el personal de Correos incorpora o reporta en sus sistemas durante los eventos que se producen en el ciclo de vida de la cadena logística, no así las incidencias de seguridad que reporta el cliente a través del sistema de quejas y reclamaciones, excluyendo incluso aquellas que han acarreado el pago de una indemnización al usuario.

El auditor considera que Correos debería introducir los cambios oportunos para que su metodología de cálculo de este indicador fuera más exhaustiva, de tal forma que incluyera las incidencias reportadas por los usuarios en aquellas de sus reclamaciones que hubieran comportado el pago de una indemnización.

## 2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador en su escrito de 26 de enero de 2024 reitera lo señalado respecto al ejercicio 2021 sobre el objetivo que el legislador ha establecido para este indicador en el Plan de Prestación:

*“Como en el ejercicio anterior, debemos insistir en que los objetivos plasmados por el PPSPU para los dos conceptos integrados en el indicador de seguridad en los envíos resultan de imposible cumplimiento, lo que nos lleva a pensar que estamos ante un error material del texto. Según indicaba la CNMC ya en su Resolución de 28 de marzo de 2023 sobre control de las condiciones de prestación del SPU correspondientes al ejercicio 2021, estamos ante una cuestión que «requiere del análisis del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. La importante desviación que presenta el resultado del indicador “condiciones generales” requeriría, asimismo, de análisis por parte del Ministerio».*

*Consideramos que existe un error material manifiesto en la fijación de los objetivos propuestos por el PPSPU cuando exige  $\leq 2,00$  incidencias por cada millón de cartas y  $\leq 1,50$  incidencias por cada 10.000 paquetes. Realmente, estos objetivos son de imposible cumplimiento y únicamente entendibles para el caso de que el Acuerdo del Consejo de Ministros que aprueba el Plan de*

*Prestación hubiera incurrido en un error material en su transcripción, como por ejemplo en el número de envíos sobre los que se pueden producir incidencias (que en tal caso, le sobraría un cero para ambos objetivos). Así, el objetivo no es factible ni razonable (...).*

*Creemos que resulta ilógico pensar que el legislador haya querido plantear de manera deliberada un objetivo que en absoluto se corresponde con un estándar de calidad mínimamente razonable y realista para una cuestión tan trascendente. A título de ejemplo, la guía para la reforma postal emitida en 2019 por la Unión Postal Universal<sup>17</sup> hace una definición de la seguridad en los envíos y establece umbrales razonables para la medición en los siguientes términos:*

*«Se entiende por seguridad el cuidado de la integridad física de los objetos que los clientes le confían al servicio postal para su entrega al destinatario. Garantizar completamente la seguridad con que se procesan y movilizan los objetos, es una condición imprescindible de los servicios postales. En el concepto de calidad del servicio, a la ineludible rapidez y confiabilidad, el cliente siempre liga la seguridad como elemento indispensable que desea obtener. Eventos de irregularidades como robos, violaciones y expoliaciones, pérdidas, daños, extravíos, que se pueden presentar en el proceso del servicio requieren un estricto control y seguimiento para evitarlos. En las decisiones sobre las condiciones de los servicios, es necesario establecer los niveles máximos esperados de este tipo de eventos dentro del volumen de operación. Se expresa como un índice de eventos no mayor de un por ciento o un por mil del volumen de envíos diarios, mensuales o anuales».*

*El objetivo planteado por el legislador de un pequeño porcentaje de incidencias sobre millón de envíos de carta ordinaria y una decena de miles de paquetes es simplemente imposible de cumplir y consideramos que fruto de un error en la formulación que debiera ser corregido. Según reiterada jurisprudencia: «por error material se entiende aquel cuya corrección no cambia el sentido de la resolución, ni implica un juicio valorativo, ni exige apreciaciones de calificación jurídica o nuevas, ni supone resolver cuestiones discutibles u opinables por evidenciarse el error directamente al deducirse, con toda certeza, del propio texto de la Sentencia, sin necesidad de hipótesis, deducciones o interpretaciones» (STC 231/1991).*

*Siendo así, no podemos más que solicitar expresamente a la CNMC que apoye una actuación conjunta tendente a que se rectifiquen los objetivos plasmados en el PPSPU para el indicador de seguridad en los envíos, debido a que resultan de imposible cumplimiento.»*

---

<sup>17</sup> <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Postal-Reform#key-documents>

Respecto a la observación realizada por el auditor sobre la metodología empleada en 2022 para calcular el resultado de seguridad de los envíos, señala Correos:

*“recomienda el Auditor que se construya considerando no solo las incidencias reportadas en el sistema SGIE por el personal de reparto sino también con aquellos productos con incidencias que generan quejas y reclamaciones de los usuarios y que conllevan el pago de una indemnización. No obstante, consideramos que esta propuesta no debe ser acogida favorablemente por la CNMC dado que no sería un proceso riguroso y arrojaría resultados de fuentes distintas con enfoque y usos claramente diferenciados, de modo que incrementaría la cifra de incidencias y nos llevaría a una situación ya superada, en la que la fuente para la construcción del indicador eran las reclamaciones y que ya fue rechazada por la CNMC en su anterior Informe Anual.*

*Para finalizar, y ante la recomendación de que el sistema reporte «todos» los productos SPU, como ya sabe la CNMC nos encontramos con una imposibilidad técnica en lo que se refiere a envíos ordinarios, debido a su falta de trazabilidad.”*

### 3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

Los resultados del indicador seguridad de los envíos en el ejercicio 2022 son los siguientes:

- Número de cartas con incidencias: 5,68 cartas por cada millón de envíos, lo que supone un incumplimiento del objetivo de un máximo de 2 incidencias por cada millón de cartas.

La desviación calculada conforme a lo dispuesto en el Apartado 11 del Plan de Prestación es un -183,87%.

- Número de paquetes con incidencias: 8,31 paquetes por cada 10.000 envíos. El resultado incumple el objetivo fijado en el PPSPU en un máximo de 1,50 incidencias por cada 10.000 paquetes admitidos. La desviación es de - 454,18%.

Respecto a la metodología del cálculo, se valoran positivamente las modificaciones adoptadas por Correos para adaptarse mejor al literal del Plan de Prestación y realizar el cálculo atendiendo al número real de envíos en los que se ha comprobado que se ha producido alguna de las incidencias de robo, pérdida, extravío o deterioro.

No obstante, sí está de acuerdo en esta Sala con el auditor, en que haría más exacta la base del cálculo del resultado, el que los datos sobre los envíos con incidencias reportados por el personal de Correos se completaran con el dato de los envíos con incidencias reportados por los usuarios y verificados por el operador. Esto es, incluir aquellos envíos en los que tras producirse una

reclamación de un usuario por alguno de los motivos previstos en la definición del indicador (pérdida, robo, destrucción o deterioro) Correos haya contrastado que el envío ha sufrido realmente la incidencia y por ello haya indemnizado al reclamante.

Se solicita, por tanto, a Correos, que en futuros ejercicios implemente los cambios necesarios para incluir en el cálculo de los resultados dichos envíos, adoptando las medidas necesarias para evitar posibles duplicidades de cómputo. El operador deberá comunicar a la CNMC el detalle de las modificaciones que adopte en el cálculo, su adecuación y resultados serán revisados en las próximas auditorías.

Lo alegado por Correos sobre el objetivo establecido en el Plan de Prestación y su imposibilidad de cumplimiento se analiza en el apartado V de esta Resolución.

#### **IV. RESUMEN DE LOS ASPECTOS A CORREGIR POR CORREOS**

Como se ha analizado en el apartado anterior, Correos ha subsanado casi en su totalidad los aspectos detectados en el ejercicio 2021. A continuación, se muestra el resumen de los que no ha subsanado y de los nuevos aspectos a corregir detectados en el ejercicio 2022.

**Tabla 13. Resumen de los aspectos a corregir**

<b>Indicador</b>	<b>Aspecto a corregir/medidas a adoptar por Correos</b>
<b>Número de quejas y reclamaciones</b>	1. Implementar las modificaciones en los sistemas de gestión y registro de quejas y reclamaciones SPU que permitan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar aquellas quejas/reclamaciones realmente relacionadas con la prestación del servicio postal universal, de tal forma que sólo se incluyan estas en el cálculo del indicador.</li> <li>• Ofrecer una completa desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones.</li> </ul> 2. Corregir la doble clasificación (incidencias y reclamaciones) mostrada en la web de Correos para evitar la diversidad de casusas a elegir por el usuario.                     3. Adoptar las recomendaciones señaladas sobre el término incidencia/queja y demás información a facilitar a los usuarios.

<b>Tiempo medio de espera y gestión en la oficina</b>	Ampliar la muestra de oficinas sobre la que realiza el estudio de tiempos incorporando oficinas sin gestor de turnos de diferentes tamaños y tipología. Realizar en dichas oficinas mediciones del tiempo con mecanismos <i>ad hoc</i> .
<b>Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones</b>	Seleccionar aleatoriamente las fechas de realización de las encuestas.
<b>Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador</b>	Seleccionar aleatoriamente las fechas de realización de las encuestas.
<b>Plazo de entrega de carta ordinaria nacional</b>	Incrementar la representación muestral del punto de inducción de correo masivo, mediante la participación en el estudio de un mayor número de panelistas empresa.
<b>Plazo de entrega de paquete y carta certificada nacional</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adoptar las medidas oportunas para evitar la aplicación indebida de descuentos por festivos, cuando se produzca algún “reencaminado del envío” debido a errores imputables al operador.</li> <li>2. Implementar las medidas conducentes a reducir el elevado volumen de envíos excluido de los cálculos de los plazos de entrega de carta certificada.</li> </ol>
<b>Seguridad de los envíos</b>	Mejorar la metodología del cálculo del indicador incluyendo los envíos con incidencia de pérdida, robo, destrucción o deterioro reportados por los usuarios que hayan sido verificados por Correos.

*Fuente. Elaboración propia.*

## V. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SPU EN EL EJERCICIO 2022

A continuación, se resumen los resultados obtenidos por Correos en 2022 en cada uno de los objetivos de calidad establecidos en el Plan de Prestación del servicio postal universal, con el cálculo, en caso de incumplimiento, de la desviación.

**Tabla 14. Resumen de los resultados 2022 y desviación sobre los objetivos**

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2022	Desviación 2022
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	14,90 por cada 100.000 envíos	-272,44%
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8 minutos y 31 segundos	-6,46%
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	9,28 sobre 10	Cumple el objetivo
	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador	≥ 6 sobre 10	9,64 sobre 10	Cumple el objetivo
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	98,92%	Cumple el objetivo
		Internacional: ≥ 80%	88,81%	Cumple el objetivo
Distribución y entrega	Plazo de entrega	<b>Carta ordinaria:</b> Entrega en D+3: 93% Entrega en D+5: 99% <b>Paquete:</b> Entrega en D+3: 80% Entrega en D+5: 95% <b>Carta certificada:</b> Entrega en D+3: 93% Entrega en D+5: 99%	<b>D+3= 94,04%</b> <b>D+5= 98,59%</b> <b>D+3= 86,78%</b> <b>D+5= 97,00%</b> <b>D+3= 92,31%</b> <b>D+5= 97,35%</b>	<b>Cumple el objetivo</b> <b>D+5= -0,41%</b> <b>Cumple el objetivo</b> <b>Cumple el objetivo</b> <b>D+3= -0,69%</b> <b>D+5= -1,65%</b>

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2022	Desviación 2022
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	5,68 por cada 1.000.000 cartas	-183,87%
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	8,31 por cada 10.000 paquetes	-454,18%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 14, la desviación negativa en el cumplimiento del objetivo establecido en el indicador Número de quejas y reclamaciones es elevada.

Lo mismo sucede en el indicador Seguridad de los envíos, donde se constata que, a pesar de la mejora en la metodología empleada por Correos para el cálculo del indicador, que ha supuesto una mejora en los resultados respecto a 2021, estos arrojan una elevada desviación respecto a los objetivos establecidos en el PPSPU. El operador en su escrito de alegaciones adelanta a esta Comisión que en 2023, con los resultados provisionales (no auditados), prevé que la desviación sea parecida a la del año 2022.

A partir de este ejercicio 2022 dichas desviaciones conllevan penalizaciones económicas para Correos, pues resultarán en una minoración de la carga financiera injusta, además del coste reputacional que los resultados negativos pueden implicar para el operador.

Sin perjuicio de instar a Correos para que continúe en la mejora de la calidad en su prestación del servicio postal universal, procede reiterar lo señalado en este punto en la Resolución de la CNMC de 28 de marzo de 2023, sobre lo oportuno de que estos dos indicadores, sean objeto de análisis por parte del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

## RESUELVE

**PRIMERO.** Declarar que la metodología empleada por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para medir los indicadores de calidad de prestación del Servicio Postal Universal en el ejercicio 2022 son conformes a lo establecido en el apartado 10 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, con las salvedades señaladas en el apartado III de la presente Resolución.

**SEGUNDO.** Requerir a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para que introduzca en su metodología de medición las modificaciones a que se refiere el apartado IV de esta Resolución.

El incumplimiento de los requerimientos de modificaciones podrá ser considerado como una infracción administrativa de las previstas en el Título VII de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

**TERCERO.** En el ejercicio 2022 la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. incumplió los objetivos establecidos en el apartado 10 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal relativos a “Condiciones generales”, “Atención al cliente (indicador “Tiempo medio de espera y gestión en la oficina”) “Distribución y entrega” (indicador “Plazo de entrega de carta ordinaria D+5”, “Plazo de entrega de carta certificada nacional D+3 y “Plazo de entrega de carta certificada nacional D+5”) y “Seguridad de los envíos”, en los términos recogidos en el apartado V de esta Resolución, con las observaciones señaladas por esta Comisión.

**CUARTO.** A la vista de las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de calidad de prestación del Servicio Postal Universal, la CNMC procederá a aplicar las penalizaciones económicas que correspondan en los términos señalados en el apartado 11 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, tenido en cuenta el Acuerdo Segundo del mismo Plan de Prestación.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados.

La presente Resolución agota la vía administrativa, pudiendo ser recurrida ante la Sala de lo Contencioso- Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.2 de la LCNMC y en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Notifíquese a:

CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E

SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL RÉGIMEN POSTAL DEL MINISTERIO DE  
TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE