

RESOLUCIÓN SOBRE EL CONTROL DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DEL EJERCICIO 2024

(STP/DTSP/069/24)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D.^a María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 26 de marzo de 2026

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 (en adelante, LCNMC), la Sala de la Supervisión Regulatoria, emite la siguiente Resolución.

TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES.....	2
II.	FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	4
	Primero. Habilitación competencial.....	4
	Segundo. Marco legal del control de las condiciones de prestación del SPU.....	5
III.	REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2024.....	5
	III.1. CONDICIONES GENERALES.....	5
	III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
	III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA.....	25
	III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS.....	37
IV.	RESUMEN DE LOS ASPECTOS A CORREGIR POR CORREOS.....	41
V.	CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SPU EN EL EJERCICIO 2024.....	43
	RESUELVE.....	44

I. ANTECEDENTES

Primero. - Esta Resolución tiene por objeto el control del cumplimiento en 2024, 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 (en adelante, SPU) legalmente establecidas y la determinación, en su caso, de la desviación en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Segundo. - En cumplimiento de lo previsto en la Disposición adicional undécima de la LCNMC, el 29 de julio de 2024 y el 6 de marzo de 2025 el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, dio traslado a esta Comisión de sus informes semestrales sobre las reclamaciones relativas al SPU del ejercicio 2024.

Tercero. - Correos informó a la CNMC entre finales de 2024 y principios de 2025 de cómo se había visto afectada la prestación del SPU en diversos municipios de la Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía por las DANA (depresión aislada a niveles altos) de los meses de octubre y noviembre de 2024.

El 6 de marzo de 2025 el operador presentó escrito solicitando que la CNMC reconociera un evento de fuerza mayor y autorizara, en consecuencia, realizar

deducciones o exclusiones en la medición anual de los distintos indicadores de calidad del SPU, justificadas en dichos fenómenos meteorológicos. La autorización fue aprobada por Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC de 3 de abril de 2025 (expediente STP/DTSP/026/25)¹ que precisó en qué términos podría el operador realizar deducciones en las mediciones de los resultados de calidad del ejercicio 2024, estableciendo en sus resuelve tercero y cuarto:

“TERCERO. Aprobar que Correos pueda presentar a esta Comisión, dentro del plazo establecido en el apartado 10 del Plan de prestación, los resultados 2024 del resto de indicadores de calidad del SPU con las deducciones y/o exclusiones en sus cálculos que sean imputables a las DANA registradas en la Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía en los meses de octubre y noviembre de 2024.

CUARTO. El operador deberá aportar a esta Comisión, para todos los indicadores de calidad del SPU, los resultados anuales del ejercicio 2024 calculados sin las citadas deducciones y/o exclusiones, y, en su caso, los resultados obtenidos con estas, junto con su justificación y la explicación de la metodología empleada en los cálculos, que estarán sujetos a la correspondiente auditoría y sobre los que resolverá la CNMC en el expediente sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de 2024.”

Cuarto. - Con fecha 14 de abril de 2025, la Dirección de Transportes y del Sector Postal solicitó a Correos que aportara la información prevista 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 (en adelante, Plan de prestación)². El 30 de abril de 2025, tuvo entrada en la sede electrónica de la CNMC el documento aportado por el operador “Informe de Calidad 2024” junto con cuatro Anexos.

Analizada la documentación presentada por Correos, se consideró necesario solicitar aclaraciones adicionales mediante requerimiento de 27 de mayo de 2025, que fue contestado por el operador mediante escrito con entrada en la

¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp02625>

² El apartado 10 del Plan de prestación establece: «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.»

CNMC el 17 de junio con el que presentó un nuevo documento “Informe de Calidad 2024”.

Quinto. - Previa tramitación del correspondiente expediente de contratación, la CNMC adjudicó a la firma KPMG ASESORES, S.L, (en adelante, el auditor) la auditoría de la metodología de cálculo de los indicadores de calidad del SPU de los ejercicios 2022, 2023 y 2024.

El auditor, tras revisar la metodología empleada por Correos en 2024 para la medición, así como los resultados presentados por el operador en los diferentes indicadores de calidad previstos en el apartado 10 del Plan de prestación, presentó Informe de auditoría a la CNMC el 17 de diciembre de 2025.

Sexto. - Con fecha 9 de enero de 2026, se acordó el inicio del procedimiento de control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2024, y se dio traslado a Correos del informe del auditor concediendo trámite de audiencia.

El operador presentó escrito de alegaciones el 2 de febrero de 2026.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. Habilitación competencial

El artículo 8.5 de la 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*».

El artículo 22.3 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) 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 (...)*».

Por su parte, el Plan de prestación indica en su Apartado 10 que «*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

Los indicadores y objetivos de calidad que más adelante se detallan, se establecen en el apartado 10 del Plan de prestación, regulando el apartado 11 las penalizaciones económicas a aplicar en la carga financiera injusta en caso de incumplimiento.

Estas penalizaciones económicas están limitadas en su cuantía máxima por el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que establece en su Disposición adicional segunda lo siguiente: *«A los efectos del apartado 11 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, la penalización total anual, que será la suma de las penalizaciones por cada uno de los objetivos incumplidos, no podrá exceder del importe máximo establecido para las sanciones por faltas muy graves en el artículo 62.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.³»*

III. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2024

III.1. CONDICIONES GENERALES

Establece el Apartado 10 del Plan de prestación: *«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,

³ Ese importe máximo es de 400.000 euros.

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, a efectos del cálculo del resultado del indicador, tal y como solicitó la CNMC en su Resolución de 3 de abril de 2025 presentó la información relativa a los envíos y quejas y reclamaciones SPU del ejercicio 2024, con y sin deducciones justificadas en los eventos DANA, y los resultados del indicador calculados, con y sin estas deducciones.

En la siguiente tabla se recogen los datos de los envíos SPU admitidos por Correos en el ejercicio 2024 y las exclusiones propuestas por el operador.

Tabla 1. Envíos servicio postal universal año 2024

ENVÍOS SPU 2024	N.º de envíos SPU admitidos año 2024	N.º de envíos SPU admitidos 2024 con exclusiones por DANA
Carta Ordinaria Nacional	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Carta Ordinaria Importación	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Carta certificada nacional	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Carta certificada importación	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Paquete azul	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Paquete importación económico	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Producto Nacional SPU	830.877.343	830.830.121
Carta Ordinaria Internacional	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Internacional	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]

ENVÍOS SPU 2024	N.º de envíos SPU admitidos año 2024	N.º de envíos SPU admitidos 2024 con exclusiones por DANA
Paquete Internacional Económico	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Producto Internacional SPU	18.542.469	18.539.985
TOTAL ENVÍOS SPU	849.419.812	849.370.106

Fuente: Correos

Correos solicitó que de los 849.419.812 envíos SPU que había gestionado en 2024 se excluyeran, por cumplir los requisitos señalados en la precitada Resolución de 3 de abril de 2025, 49.706 envíos (49.618 cartas y 88 paquetes SPU) afectados por las DANA, y que se tomara para determinar el resultado del indicador como cifra de envíos admitidos **849.370.106**.

Asimismo, el operador aportó el total de quejas y reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios en 2024, que ascendieron a 131.772, y solicitó que se excluyeran, a efectos del cálculo del indicador de calidad, un total de 140 relacionadas con las DANA, por reunir los requisitos previstos en la Resolución de 3 de abril de 2025, siendo el total de reclamaciones a considerar para el cálculo del resultado de **131.632**.

Como en anteriores ejercicios, en 2024 Correos mantuvo el sistema de clasificación de quejas y reclamaciones relativas al SPU **no previsto en el Plan de prestación** por el que distingue entre “reclamaciones de producto” (nacional y transfronterizo) y “reclamaciones de servicio”. A su vez, las “reclamaciones de servicio” las clasifica en reclamaciones relativas a las oficinas (por el horario de apertura, atención del personal, etc.), relativas al reparto (por ausencia de reparto, entrega a destinatario erróneo, etc.) y relativas al resto de servicios (acceso al servicio de atención al cliente, información errónea, tiempo de espera, etc.). Por último, aplicando el Anexo Informativo “E” de la Norma Técnica UNE-EN 14012 “Servicios postales, principios del tratamiento de reclamaciones”, clasifica las quejas y reclamaciones en “justificadas” y “no justificadas”.

Se muestra a continuación el análisis de las quejas y reclamaciones relativas al SPU del ejercicio 2024 aportado por Correos.

Tabla 2. Quejas y reclamaciones SPU año 2024 con exclusiones por DANA

RECLAMACIONES SPU PRESENTADAS POR USUARIOS EJERCICIO 2024 con deducción reclamaciones DANA	Quejas y reclamaciones presentadas (P)	% sobre (T) Total quejas y reclamaciones	Quejas y reclamaciones consideradas JUSTIFICADAS por Correos	% Justificadas sobre (P)	Quejas y reclamaciones consideradas NO JUSTIFICADAS por Correos	% Quejas y reclamac. NO JUSTIFICADAS según Correos sobre (P)
Reclamaciones Producto SPU	102.033	77,51%	26.577	26,05%	75.456	73,95%
Reclamaciones Producto Nacional	46.620	35,42%	17.792	38,16%	28.828	61,84%
Carta Certificada Nacional	34.745	26,40%	17.120	49,27%	17.625	50,73%
Carta Ordinaria Nacional	10.031	7,62%	509	5,07%	9.522	94,93%
Paquete Azul	1.844	1,40%	163	8,84%	1.681	91,16%
Reclamaciones producto transfronterizo	55.413	42,10%	8.785	15,85%	46.628	84,15%
Carta Certificada Internacional	50.680	38,50%	8.229	16,24%	42.451	83,76%
Carta Ordinaria Internacional	1.557	1,18%	32	2,06%	1.525	97,94%
Paquete Internacional Económico	3.176	2,41%	524	16,50%	2.652	83,50%
Reclamaciones de Servicio SPU	29.599	22,49%	13.221	44,67%	16.378	55,33%
Oficinas	4.351	3,31%	2.020	46,43%	2.331	53,57%
Reparto	20.390	15,49%	10.335	50,69%	10.055	49,31%
Resto de Servicios	4.858	3,69%	866	17,83%	3.992	82,17%
TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES (T)	131.632	100,00%	39.798	30,23%	91.834	69,77%

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

Como ya hiciera en los ejercicios precedentes, Correos presentó a la CNMC varios resultados para el ejercicio 2024 del indicador “número de quejas y reclamaciones”:

- a) **Resultado calculado teniendo en cuenta todas las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios SPU con y sin exclusiones por DANA: 15,51 quejas y reclamaciones por cada 100.00 envíos sin exclusiones y 15,49 con exclusiones tanto en el número de reclamaciones como en el de envíos.** Este sistema de cálculo sigue el literal del Plan de prestación y el criterio señalado por la CNMC en sus resoluciones de control de las condiciones de prestación del SPU previas.
- b) **Resultado de 3,13 quejas y reclamaciones por cada 100.00 envíos sin exclusiones y de 3,12 con exclusiones por DANA,** calculado teniendo en cuenta sólo las “reclamaciones de producto” que Correos considera “justificadas”.

Correos solicita que se tome este resultado, que sólo incluye el 20% de las reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios en 2024 y que dejan fuera del cálculo:

- las reclamaciones denominadas “de producto” consideradas “no justificadas” por Correos (57% del total de reclamaciones SPU presentadas en 2024 y 70% del total de “reclamaciones de producto” recibidas).
- y todas las “reclamaciones de servicio” (22% del total de reclamaciones SPU presentadas) tanto las “justificadas” (45% de las reclamaciones de servicio presentadas por los usuarios) como las “no justificadas” (55%).

Justifica su solicitud Correos en que a su juicio *“la inclusión de todas las reclamaciones presentadas en la medición de este indicador resulta contraria al espíritu y finalidad del Plan de Prestación y ofrece una visión distorsionada del grado sobre su cumplimiento, llegando a perjudicar injustificadamente y sin remedio los valores de esta condición de calidad en la prestación del servicio postal universal”*.

Conclusiones del auditor

El auditor revisó la información aportada por Correos, el sistema de quejas y reclamaciones puesto a disposición de los usuarios SPU, así como su sistema de registro y gestión junto con la metodología utilizada para calcular el resultado del indicador. Adicionalmente, revisó las exclusiones imputables a las DANA y la documentación justificativa presentada sobre este aspecto por el operador, mostrándose a continuación extractadas, las conclusiones que aparecen desarrolladas en su Informe:

- i. Sobre los diferentes resultados del indicador presentados por Correos, el auditor considera que para cumplir con la literalidad del Plan de prestación y las resoluciones sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de la CNMC de los ejercicios previos, debe tomarse el total de las quejas y reclamaciones SPU presentadas en 2024 por los usuarios en relación con el total de envíos SPU admitidos, nacionales y transfronterizos, menos las exclusiones imputables a las DANA.
- ii. La exclusión de quejas reclamaciones y envíos aplicada por Correos por las DANA están debidamente justificadas y se han efectuado conforme a los criterios autorizados por la CNMC en su Resolución de 3 de abril de 2025. La documentación analizada acredita la consistencia del proceso de exclusión y la correcta aplicación de los criterios temporales y geográficos establecidos por la Comisión. El impacto total sobre el resultado del indicador es mínimo.
- iii. El resultado presentado por Correos, calculado conforme a la metodología indicada es de 15,50 por cada 100.000 envíos excluyendo

aquellas quejas/reclamaciones y envíos afectados por las DANA, y 15,51 sin hacer ninguna exclusión.

- iv. El auditor ha verificado las mejoras implementadas por Correos a partir del segundo semestre de 2024, derivadas de las indicaciones recogidas en la Resolución de la CNMC sobre el control de las condiciones del SPU del ejercicio 2023. En primer lugar, respecto a la recomendación de “corregir la doble clasificación (incidencias y reclamaciones) mostrada en la web de Correos para evitar la diversidad de causas a elegir por el usuario”, el auditor durante el proceso de auditoría constató que, aunque implementada, en la página web de información al usuario continuaban apareciendo algunas referencias residuales al término “incidencia”.
- v. En relación con la desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones por provincia, durante el segundo trimestre de 2024 Correos incorporó la obligatoriedad de indicar el código postal al presentar una queja/reclamación a través de su página web. Esta medida ha permitido alcanzar un nivel de desagregación provincial cercano al 80%, lo que ha supuesto una mejoría importante respecto al 33% de 2023. Sin embargo, en otros canales que el operador tiene habilitados para presentar las quejas o reclamaciones, tales como redes sociales, teléfono o correo electrónico, persisten los retos operativos para recopilar esta información, lo que impide alcanzar el 100% de desagregación geográfica. Por ello, sólo se considera parcialmente corregido este aspecto.
- vi. Respecto a las medidas para lograr diferenciar las quejas y reclamaciones relativas al SPU de las que no son relativas al SPU, el auditor concluye que, con la implantación de un nuevo flujo de trabajo y formulario, Correos ha logrado que los clientes puedan especificar si el producto sobre el que versa la queja o reclamación es SPU o no SPU. Sin embargo, durante la auditoría se advirtió que los errores que cometen los usuarios al identificar la queja/reclamación como SPU/NO SPU no son corregidos, aunque a juicio del auditor podría ser modificado por los administradores del sistema de gestión de quejas y reclamaciones. Esto impide que esta incidencia se pueda considerar completamente corregida.
- vii. Se considera aconsejable que, ya en la documentación inicial que presente Correos a la CNMC sobre quejas y reclamaciones SPU, incluya, además del anexo que viene aportando, una extracción “en bruto” de los datos, así como todos los pasos aplicados para el cálculo del indicador (tales como la eliminación de duplicados, la incorporación de reclamaciones procedentes de otras fuentes de datos, etc.).

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

En su escrito de 2 de febrero de 2026, el operador formuló las siguientes alegaciones, que se recogen extractadas:

“(…) Como en ejercicios anteriores, manifestamos que Correos no comparte la tesis de que este indicador deba calcularse sobre la totalidad de quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios. Al contrario, consideramos que únicamente deberían incluirse las quejas y reclamaciones que 1) tras el procedimiento de verificación, se constate que están justificadas o que 2) no se puedan verificar por razones imputables al operador.

Correos estima que la metodología que se propone es contraria al espíritu y finalidad del indicador y produce (como viene haciendo) una visión distorsionada tanto del grado de cumplimiento del indicador como de la calidad real en la prestación del servicio postal universal. Frente a ello, y como ya hemos explicado en ocasiones anteriores, la tipología de reclamaciones justificadas implementada por CORREOS ofrece una visión objetiva del grado de calidad en la prestación del servicio postal universal, que permite filtrar e identificar las reclamaciones que, una vez contextualizadas y analizadas, se han estimado total o parcialmente, así como aquellas en las que ha sido imposible identificar si realmente se ha producido o no la incidencia. A tal fin, las reclamaciones se clasifican así:

- a) Reclamaciones sobre productos que se han prestado de acuerdo con las normas de calidad establecidas para ellos;*
- b) Reclamaciones sobre productos donde el fallo denunciado en la reclamación no se puede comprobar;***
- c) Reclamaciones sobre productos donde se comprueba el fallo denunciado por el reclamante.***

Las reclamaciones incluidas en las categorías b) y c) se consideran justificadas y son las que deben computarse para medir el indicador.

Esta metodología de cálculo se basa en parámetros de máxima fiabilidad, pues incluye tanto los casos en que se verifica la existencia total o parcial del fallo denunciado por el reclamante como aquellos en que resulta imposible esa comprobación. Es decir, únicamente se exceptúan de la medición los supuestos en los que, habiéndose denunciado un fallo, se comprueba expresamente y con el necesario rigor que este era inexistente.

Además, la metodología que propone Correos está avalada por la Norma Técnica UNE-EN 14012, de septiembre de 2019, sobre principios del tratamiento de reclamaciones que, aunque no sea jurídicamente vinculante (por no venir así detallado expresamente en el Plan de Prestación), tiene el aval del Comité Europeo de Normalización y permite una clasificación homogénea, rigurosa y

estandarizada del citado indicador. Así, la Norma Técnica, en su apartado E.2 relativo a la justificación de las reclamaciones establece:

Por todo ello, el valor del indicador solo debería reflejar las reclamaciones justificadas de producto, que es lo coherente con la finalidad de seguimiento y mejora de las condiciones de calidad del indicador que se aplica. Por contraposición, computar las reclamaciones simplemente presentadas, incluso las injustificadas, distorsiona el valor de este indicador y lo hace depender de circunstancias ajenas al operador postal o incluso atribuibles al propio reclamante.

En consecuencia, confiamos en que la CNMC mantenga la metodología implementada por CORREOS y valide el cumplimiento del indicador conforme a los resultados facilitados en nuestra propuesta inicial, que arrojan estos datos:

Excluyendo DANA:

Indicador General	Nº Reclamaciones Presentadas	Nº envíos admitidos	Coefficiente Presentadas
TOTAL	26.577	849.370.106	3,129

* *Puntualización de Correos: “Donde dice Nº Reclamaciones Presentadas debería decir “Nº Reclamaciones Justificadas” y donde dice “Coefficiente Presentadas” debería decir “Coefficiente Justificadas”.*

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

3.1. Sobre el resultado del indicador número de quejas y reclamaciones 2024:

Habiendo analizado el auditor las deducciones presentadas por Correos imputables a las DANA en el cálculo del resultado, y habiendo determinado que las mismas se ajustan a lo establecido en la Resolución de la CNMC del 3 de abril de 2025, el resultado del indicador de número de quejas y reclamaciones del ejercicio 2024 es el siguiente:

Tabla 3. Resultado 2024 indicador número de quejas y reclamaciones.

Objetivo	N.º quejas y reclamaciones SPU presentadas en 2024 con exclusiones por DANA	N.º envíos SPU 2024 con exclusiones por DANA	Resultado 2024
≤ 4,00 reclamaciones por cada 100.000 envíos	131.632	849.370.106	15,50

Por tanto, aunque el resultado ha mejorado respecto al ejercicio previo (17,08 reclamaciones por cada 100.000 envíos en 2023) incumple de nuevo el objetivo establecido en el Plan de prestación, con una desviación respecto al objetivo del -287,20%.

3.2. Sobre las alegaciones formuladas por Correos sobre su disconformidad con la metodología empleada por la CNMC para el cálculo del resultado.

Esta Comisión, una vez más, considera que no procede atender las alegaciones de Correos, en primer lugar porque la metodología de cálculo que defiende el operador se aparta del literal del Plan de prestación, ya que en vez de considerar las quejas y reclamaciones relacionadas con el SPU **presentadas**, incluye solo lo que clasifica como “reclamaciones justificadas de producto” (26.577 de las 131.632 presentadas en 2024), clasificación no prevista en el Plan de prestación y con la que el operador excluye del cálculo el 80% de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios del SPU.

Correos afirma seguir la norma técnica UNE EN 14012 al realizar esta clasificación, pero la norma técnica no es jurídicamente vinculante a los efectos de interpretar este indicador y, como se ha señalado, el Plan de prestación, que sí es vinculante, no la prevé a efectos del indicador de quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios del SPU.

Además, hay que tener en cuenta que el Plan de prestación pide al operador en otro punto que calcule una serie de ratios, entre ellos el de “porcentaje de reclamaciones estimadas”, concepto similar al de “justificada”, con lo que la interpretación de Correos llevaría a la incoherencia de que el Plan de prestación exigiera que se midiera dos veces lo mismo.

La CNMC incluye en el indicador todas las quejas y reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios, haciendo una interpretación lógica y sistemática. En primer lugar, el indicador del Plan de prestación, que pone en relación el número de quejas y reclamaciones **presentadas por los usuarios** con el número de envíos admitidos en el ámbito del SPU, es un indicador válido metodológicamente, coherente y similar al empleado en diferentes ámbitos públicos y privados para medir la calidad de servicios⁴. No comparte esta Comisión la afirmación de Correos de que el indicador así aplicado aporte una *“visión distorsionada de la calidad real en la prestación del servicio postal*

⁴ El indicador aquí analizado es similar, por ejemplo, al “Índice de reclamaciones” que la Comunidad de Madrid utiliza para los servicios hospitalarios públicos. Dicho indicador se define como “la relación existente entre las reclamaciones formuladas por los ciudadanos y la actividad asistencial del centro hospitalario, expresado como número de reclamaciones/10.000 actos”.

universal”, toda vez que este indicador se ha de poner en relación con el resto de los indicadores que el Plan de prestación ha establecido para evaluar anualmente la calidad del SPU prestado por el operador designado.

En segundo lugar, el concepto de queja/reclamación **presentada** que Correos solicita que no se aplique, no es nuevo en la normativa postal, pues ya se recogía en el anterior Reglamento Postal (aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre), para calcular el indicador de fiabilidad. La CNMC lo utilizó, de hecho, en sus Informes sobre control y medición de los indicadores de calidad del SPU (ejercicios 2013 a 2020)⁵, sin que Correos lo rebatiera.

En tercer lugar, se ha de tener en cuenta que el Plan de prestación se aprobó en 2021 y que, después de eso, ha habido dos desarrollos normativos (Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, que aprueba el nuevo Reglamento de los servicios postales y Ley 6/2025, de 28 de julio, que ha introducido modificaciones en la Ley Postal) que no han modificado la definición de los indicadores de calidad del SPU ni los objetivos establecidos en el Plan de prestación.

Por tanto, la CNMC no puede admitir la solicitud de Correos y hacer ejercicios interpretativos adicionales donde no se requieren, pues ello supondría contravenir el principio *“in claris non fit interpretatio”*. Como se ha señalado, con la interpretación que solicita el operador, en 2024 se estarían excluyendo del cálculo el 80% de quejas y reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios y, en el caso de las quejas y reclamaciones que el operador denomina “de servicio”, además, dicha exclusión no obedecería a justificación alguna. De estas quejas y reclamaciones “de servicio”, Correos pretende omitir todas, tanto las consideradas “no justificadas” como las que él mismo ha considerado como “justificadas” (el 45% de las “reclamaciones de servicio” presentadas), dejando fuera del cálculo del indicador, quejas y reclamaciones que obedecen a varias de las causas recogidas expresamente en el Plan de prestación (incidencia en el reparto, atención en la oficina, horario de apertura insuficiente, etc.).

3.3. Sobre el cumplimiento de las indicaciones señaladas por la CNMC en su Resolución sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023.

Tal como se ha comprometido a hacer, Correos deberá continuar adoptando las modificaciones en sus sistemas de gestión de quejas y reclamaciones que

⁵ Pueden consultarse en la web de la CNMC: <https://www.cnmc.es/sectores-que-regulamos/postal/resoluciones-de-expedientes-de-calidad-del-spu-en-el-ambito-postal>

permitan avanzar en la distinción de cuáles son relativas al SPU, así como en la desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones SPU.

Respecto a lo detectado por el auditor sobre el término “incidencia”, a la fecha de la presente Resolución se ha comprobado que Correos ha solventado el problema.

3.4. Recomendaciones sobre la documentación a aportar a la CNMC para su auditoría.

Al objeto de tener la total trazabilidad de la información relativa a las quejas y reclamaciones relativas al SPU y la metodología del cálculo del resultado del indicador, se requiere al operador para que en futuros ejercicios presente la documentación siguiendo las recomendaciones señaladas por el auditor.

3.5. Propuestas de mejora relacionadas con la información relativa al SPU.

Aunque se ha comprobado que en sus formularios para presentar quejas y reclamaciones Correos ha incorporado información sobre qué productos forman parte del SPU, se recomienda que incluya en las descripciones en su web de los productos y servicios que ofrece, la indicación expresa de cuáles son SPU, ya que esta información ayudaría a que los usuarios cometieran menos errores al identificar si su queja o reclamación es relativa o no al SPU.

III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

Establece el apartado 10 del Plan de prestación que *«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 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 Plan de prestación:

«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.

En 2024, Correos llevó a cabo las mediciones de estos tiempos mediante dos sistemas complementarios:

a) Gestor de turnos: medición directa diaria en las 525 oficinas con gestor de turnos, con un total de 47.108.282 mediciones del tiempo de espera y gestión.

b) Estudio basado en la técnica de *mystery shopping*: medición realizada en oficinas de Correos sin gestor de turnos, mediante agentes de una empresa externa contratada por el operador que actúan como clientes y miden el tiempo de espera y de atención con un cronómetro. Se realizaron 295 mediciones⁶ durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

La combinación de ambas metodologías proporcionó mediciones en oficinas de todas las tipologías y formatos de actividad o negocio del operador, en las 17 comunidades autónomas, las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, abarcando las 52 provincias españolas y un total de 541 municipios, con lo que se garantizó la representatividad que exige el Plan de prestación.

Para calcular el resultado anual del indicador, Correos aplicó una media ponderada de los resultados, empleando cada uno de los sistemas de medición, tal y como señaló la CNMC en su Resolución sobre control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023. Para la ponderación tomó en consideración el número de admisiones SPU de las oficinas incluidas en el

⁶ Se produjo un incumplimiento contractual por parte del proveedor del servicio contratado por Correos tal y como justificó documentalmente el operador, por lo que el número de mediciones fue inferior al inicialmente programado.

estudio, siendo el resultado final obtenido para el indicador de **8 minutos y 30 segundos**.

Conclusiones del auditor.

- i. El resultado aportado por Correos en este indicador y la metodología de cálculo son válidos. El operador debería emplear en futuros ejercicios el mismo sistema de ponderación de resultados que el que ha utilizado en 2024.
- ii. Correos ha implementado íntegramente las medidas establecidas por la CNMC en su Resolución del 20 de marzo de 2025 sobre el control de las condiciones de la prestación del SPU del ejercicio 2023. No obstante, se recomienda, para ejercicios futuros, que el estudio de *mystery shopping* no se limite únicamente a una medición por oficina, sino que se amplíe la muestra de mediciones. Dicha ampliación debería integrar un mayor número de mediciones realizadas en diferentes franjas horarias, manteniendo el enfoque territorial y por tipología de oficina exigidos en el Plan de prestación.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador no formuló alegaciones.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. En 2024 el resultado obtenido por Correos en el indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina fue el siguiente:

Tabla 4. Resultado 2024 indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina.

Objetivo	Resultado 2024
≤ 8 minutos	0:08:30

- ii. El operador incumplió el objetivo en 30 segundos, lo que supone una desviación de -6,25%, mejorando respecto a 2023, en que el resultado fue de 8 minutos y 54 segundos.
- iii. En futuros ejercicios Correos debería continuar ampliando las mediciones de tiempos realizadas a través del estudio de *mystery shopping*, en los términos señalados por el auditor.
- iv. Se considera completamente implementada la indicación recogida en la Resolución sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de

del ejercicio 2023, por la que Correos debía realizar el cálculo del resultado anual de este indicador empleando una media ponderada de los resultados obtenidos con cada uno de los sistemas de medición. El sistema de ponderación en los sucesivos ejercicios deberá ser el empleado en 2024 (basado en el número de admisiones), para garantizar la consistencia metodológica y comparabilidad de los futuros resultados.

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

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

Correos indicó que la medición se realizó mediante una encuesta a los usuarios que acudieron a sus oficinas para la recogida de un envío. En 2024 la encuesta se lanzó en las 2.392 oficinas de la red postal de todo el territorio nacional, incluyendo todas las tipologías de oficina y todos los formatos de actividad/negocio de estas.

Los usuarios respondieron a la pregunta “¿cómo valora la accesibilidad, limpieza y confort de la oficina?” La escala de valoración es de 1 a 10, donde el 1 representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes.

La encuesta se realizó cada mes del año 2024, en fechas aleatorias, de lunes a viernes, obteniéndose 183.308 respuestas, un número inferior al del ejercicio 2023 debido a problemas técnicos surgidos en la migración de los sistemas informáticos que Correos tiene habilitados para realizar las encuestas y procesar los resultados. El resultado anual presentado por Correos fue de 9,3 sobre 10.

Conclusiones del auditor.

El auditor examinó el contenido de las encuestas, así como la frecuencia y el posible impacto de las fechas de realización sobre el resultado, revisando asimismo la metodología del cálculo, concluyendo lo siguiente:

- i. La metodología empleada por Correos para el cálculo del indicador se considera válida.
- ii. El resultado presentado por el operador al redondear a dos decimales es de 9,27 sobre 10.
- iii. A pesar de la incidencia técnica detectada, que Correos documentó suficientemente, el auditor considera que los muestreos se realizaron sobre el total de oficinas de Correos, siguiendo un diseño estadístico robusto que contempló la diversidad territorial y tipológica, conforme a lo

establecido en el Plan de prestación, sin que tuviera repercusiones en los resultados del indicador.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no ha formulado ninguna alegación sobre este punto.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. El resultado obtenido por Correos en el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones en 2024 es el que se muestra a continuación.

Tabla 5. Resultado 2024 indicador accesibilidad, limpieza y confort oficinas de atención al público.

Objetivo	Resultado 2024
Puntuación \geq 6 sobre 10	9,27 sobre 10

- ii. Correos cumple el objetivo de 6 puntos como mínimo sobre 10 establecido en el Plan de prestación, obteniendo un resultado superior al de 2023 (8,97 sobre 10) y similar al obtenido en 2022.

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 la pregunta al usuario es “¿cómo valora la amabilidad y trato recibido?”.

Correos señaló que se obtuvieron un total de 234.125 respuestas y que el resultado del indicador fue de 9,7 sobre 10.

Conclusiones del auditor.

Como en el indicador “accesibilidad, limpieza y confort”, el auditor da por válida la metodología y el resultado presentado por Correos de 9,7 sobre 10 (9,73 al redondear a dos decimales).

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no ha formulado ninguna alegación sobre este punto.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. El resultado obtenido por Correos en el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones en 2024 es el que se muestra a continuación.

Tabla 6. Resultado 2024 indicador amabilidad y trato personal de atención al público

Objetivo	Resultado 2024
Puntuación ≥ 6 sobre 10	9,73 sobre 10

- ii. Correos cumple el objetivo de 6 puntos como mínimo sobre 10 establecido en el Plan de prestación, mejorando el resultado del ejercicio 2023 (9,67 sobre 10).

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 el porcentaje de quejas y reclamaciones respondidas en plazo **nacionales y transfronterizas**, señalando que 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 en sus informes de calidad los resultados de este indicador desagregados en nacional, internacional y “servicio” tal y como se muestra a continuación:

Nacional		Internacional	
	% Dentro de Plazo		% Dentro de Plazo
enero	99,82%	enero	83,89%
febrero	99,96%	febrero	91,32%
marzo	99,84%	marzo	88,63%
abril	99,95%	abril	93,25%
mayo	99,97%	mayo	95,05%
junio	99,94%	junio	91,64%
julio	97,30%	julio	78,70%
agosto	99,24%	agosto	83,97%
septiembre	99,31%	septiembre	84,13%
octubre	99,87%	octubre	90,01%
noviembre	99,91%	noviembre	96,77%
diciembre	99,84%	diciembre	92,94%
Total	99,54%	Total	89,17%

Servicio	% Dentro de Plazo
enero	99,97%
febrero	99,96%
marzo	99,79%
abril	99,81%
mayo	99,94%
junio	99,77%
julio	97,13%
agosto	98,85%
septiembre	97,20%
octubre	99,36%
noviembre	100,00%
diciembre	99,75%
Total	99,38%

Fuente: Correos.

Como se observa, el desglose no se ajusta a lo previsto en el Plan de prestación. Adicionalmente, en los anexos que presentó con el detalle de los cálculos, el auditor observó que existían inconsistencias con los resultados mostrados en las tablas recogidas en el informe de calidad.

En este indicador, Correos, solicitó que se dedujeran 140 quejas y reclamaciones imputables a los eventos DANA.

Conclusiones del auditor.

Tras la comprobación de la metodología empleada por Correos y el análisis de la información y de la solicitud de deducción de ciertas mediciones por las DANA, el auditor formuló las conclusiones que a continuación se extractan:

- i. El resultado presentado por el operador distingue entre reclamaciones nacionales, internacionales y de servicio, cuando el Plan de prestación sólo distingue entre nacionales y transfronterizas (internacionales) por lo que los resultados aportados no se ajustan a la norma.

- ii. Los resultados 2024 atendiendo sólo a la desagregación prevista en el Plan de prestación son los siguientes: sin exclusiones por DANA, el 99,48% de las quejas y reclamaciones SPU nacionales y el 89,17% de las transfronterizas fueron contestadas en plazo por Correos. Excluyendo las quejas y reclamaciones afectadas por los eventos DANA, el resultado es de **99,48% de las quejas y reclamaciones nacionales y el 89,18% de las transfronterizas contestadas dentro de plazo.**
- iii. El auditor detectó que 210 quejas y reclamaciones que fueron contestadas dentro del plazo de 30 días fueron computadas por el operador como fuera de plazo en el cálculo de los resultados. El resultado fue corregido por el auditor, recomendando que en futuros ejercicios Correos refuerce los controles internos de revisión para garantizar la consistencia y exactitud de los cálculos incluidos en toda la documentación remitida.
- iv. Las exclusiones de quejas y reclamaciones por las DANA aplicadas por Correos, están debidamente justificadas y se han efectuado conforme a los criterios autorizados por la CNMC en su Resolución del 3 de abril de 2025.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos ha señalado que asume las recomendaciones del auditor y hará todo lo posible por implementarlas a la mayor brevedad.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. Las deducciones de quejas y reclamaciones justificadas en las DANA han sido auditadas y consideradas válidas y ajustadas a la Resolución de la CNMC de 3 de abril de 2025.
- ii. Teniendo en cuenta lo anterior, así como las revisiones de la metodología de cálculo y conclusiones del auditor, se consideran como resultados 2024 del indicador plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones los siguientes:

Tabla 7. Resultado 2024 indicador plazo de respuesta a quejas y reclamaciones

Porcentaje de quejas y reclamaciones SPU respondidas en plazo	Objetivo	Resultado 2024
Reclamaciones sobre envíos nacionales	95%	99,48%
Reclamaciones sobre envíos internacionales	80%	89,18%

- iii. Correos cumple en ambos casos el objetivo. En las reclamaciones nacionales empeoró respecto al 2023, año en que contestó en plazo el

99,90% de las mismas, y en 2024 mejoró en las reclamaciones internacionales, ya que en el ejercicio previo contestó en plazo el 86,52%.

- iv. El operador en futuros ejercicios deberá presentar los resultados con el desglose señalado en el Plan de prestación, esto es, nacional y transfronterizo.
- v. Asimismo, es recomendable que Correos refuerce los controles internos de revisión que eviten las inconsistencias detectadas en los datos aportados y en los cálculos de los resultados de este indicador.

III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

El artículo 25 de la Ley Postal señala que el Plan de prestación *«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 Plan de prestación establece:

«En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiéndose 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.

Correos aportó el 29 de abril de 2024 el Informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta Básica Ordinaria 2024”, donde se recogen, conforme a lo previsto en la Norma UNE-EN 13850:2020 de “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”, los datos relativos a la metodología empleada en la medición, sistema de cálculo, resultados y demás aspectos previstos en la citada norma técnica.

El Informe de Correos señala que el estudio de medición de plazos de entrega de carta ordinaria lo realizó la empresa SPECTOS GmbH, que contó con 1.203 panelistas particulares y 17 panelistas empresa⁸, que recibieron y enviaron

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 (cartas entregadas a destinatario 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 (cartas entregadas en el plazo de tres días). En España hay una única categoría de correo ordinario, con plazo de entrega en D+3.

⁸ Los panelistas empresa presentan las cartas test en las unidades de admisión masiva de Correos.

cartas test. En 2024 se introdujeron en la red de Correos un total de 100.591 cartas test válidas de diferentes formatos y pesos, utilizando los distintos métodos de admisión: buzón, oficina postal y centro de admisión masiva. Con ello mediante este estudio se reprodujeron a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España. El operador solicitó que se admitiera la eliminación, del estudio de tiempos, de 531 cartas test (0,5% del total de envíos test) que se vieron afectadas por los eventos DANA, cuestión que fue analizada por el auditor. El informe muestra los siguientes resultados: los resultados en D+3 sin excluir cartas test por los eventos DANA son 92,82% y 92,95% con exclusiones. Los resultados en D+5 sin exclusiones son del 97,79% y con exclusiones del 97,86%.

El operador solicita que se tomen como resultados del ejercicio 2024 los obtenidos con las citadas exclusiones:

Tabla 8. Resultado global plazo de entrega carta ordinaria 2024

Resultado 2024 plazo de entrega de carta ordinaria nacional	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,95%	97,86%
Error estadístico	±0,16%	±0,09%
Resultado (Apartado 11 Plan de prestación)	93,11%	97,95%
Desviación	0,11%	-1,05%

Fuente: Correos.

Correos, para el cálculo de la desviación en el cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5, aplica la previsión contenida en el apartado 11 del Plan de prestación que 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.»*

Respecto a las indicaciones señaladas sobre este indicador por la CNMC en su Resolución sobre control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023 (corregir las desviaciones en las cargas de trabajo de los panelistas remitentes que participan en el estudio de los plazos de entrega de la carta ordinaria nacional e incrementar la representación muestral del punto de depósito de correo masivo), Correos señaló en su informe que:

“Respecto a las desviaciones en la carga de trabajo de los panelistas remitentes señalar que en el informe de auditoría realizado por KPMG de diciembre de 2024 “Informe de auditoría de la medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal prestado por Correos, ejercicio 2023”, se indicaba que “...Para el total de cartas remitidas por los panelistas particulares, se aprecia que el 1,2%

de los casos incumple los requisitos de la Norma de no superar los 12 envíos semanales...”

Las medidas de control implementadas por SPECTOS, como proveedor del estudio en 2024, han llevado a que el incumplimiento, es decir, que se sobrepase el número de 12 cartas semanales remitidas por un mismo panelista particular, se sitúe en un 0,44%, lo que supone una reducción prácticamente a la tercera parte.

El promedio de cartas semanales depositadas por los panelistas remitentes, incluidos los panelistas de empresa, es de 4,18 frente a 5,0 del ejercicio del 2023.

En cuanto a incrementar la representación muestral del punto de depósito de correo masivo, en 2024 se han inducido 8.182 cartas test de un total de 100.591, un 8,13%, frente al 2,24% de 2023, lo que supone, casi cuadruplicar el tamaño de muestra de este tipo de envíos, como resultado de los esfuerzos realizados para reclutar panelistas empresa y teniendo en cuenta la enorme dificultad que tiene el reclutamiento de este tipo de panelistas, no sólo en estudios de ámbito doméstico nacional sino, también, en estudios de este tipo con ámbito supranacional.”

Conclusiones del auditor.

El auditor, tras revisar todos los aspectos que deben ser analizados según lo establecido en el Anexo C de la norma técnica UNE-EN 13850:2020, expone en su informe las siguientes conclusiones, que se recogen extractadas a continuación:

- i. Las exclusiones justificadas en los eventos DANA aplicadas por Correos cumplen con los criterios temporales, geográficos y técnicos establecidos en la Resolución de la CNMC del 3 de abril de 2025. A pesar de que el operador aportó la información exigida por la norma técnica, se recomienda que en futuros ejercicios presente al auditor un Informe escrito *ad hoc* sobre los eventos de fuerza mayor que se ajuste mejor a lo previsto en el Anexo H.3.5 de la norma.
- ii. En general, el proceso de medición del plazo de entrega de carta ordinaria en el ejercicio 2024 se ajusta a los aspectos especificados en la norma técnica, se considera adecuado y suficiente para garantizar un elevado nivel de calidad en la información generada y sin incidencias reseñables que pudieran afectar negativamente al proceso de medición global.
- iii. En el ejercicio de la auditoria se ha comprobado la idoneidad del procedimiento de cálculo de las ponderaciones y la correcta aplicación de la regla de cálculo del indicador del plazo de entrega de la carta ordinaria

conforme a lo establecido en la norma técnica por lo que se consideran válidos los resultados D+3 y D+5 presentados por Correos.

- iv. El diseño muestral utilizado para la elección de los envíos de prueba es eficaz determinando un soporte estadísticamente robusto para la medición de los plazos de entrega y la distribución muestral es coherente con la estructura poblacional. Las variables discriminatorias utilizadas para garantizar la adecuación de la muestra al correo real, en general, son adecuadas.

No obstante, en lo referente a los puntos de inducción se continúa encontrando cierta discrepancia respecto a los centros de admisión masiva, aunque el impacto producido en el grado de cumplimiento es de carácter leve y su incidencia en los resultados puede considerarse no significativa.

Este aspecto ya se puso de manifiesto en anteriores auditorías y resoluciones de la CNMC, por lo que, a pesar de haber mejorado respecto al ejercicio 2023, se considera que sólo se ha corregido parcialmente. La empresa responsable de la medición debe seguir potenciando las líneas de actuación puestas en marcha durante los ejercicios anteriores, implementando los recursos necesarios para incrementar, en la muestra, el correo masivo.

- v. En referencia a la carga semanal de trabajo de los panelistas, la norma técnica exige a los panelistas destinatarios un máximo de 12 cartas semanales y una media no superior a 6 durante su tiempo de participación en el estudio. La auditoría ha podido comprobar se han cumplido ambas exigencias. A los panelistas remitentes les establece un máximo de 12 envíos. La auditoría ha detectado que en un 0,7% de los casos se incumple este requisito.

Este aspecto ya fue señalado en la Resolución sobre control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023 de la CNMC, por lo que, aunque se ha mejorado en 2024, sólo se considera parcialmente implementada la corrección y, por tanto, se recomienda que se establezca un mayor control sobre los panelistas remitentes por la empresa que realiza el estudio de tiempos.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos en su escrito de alegaciones señala que *“se valoran positivamente las apreciaciones y propuestas del auditor y, como en ejercicios anteriores, se hará todo lo posible por mejorar los procesos.”*

Y que *“adoptará las medidas necesarias para mejorar el grado de implementación de las recomendaciones propuestas por el auditor.”*

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. Los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria en 2024, considerando los errores estadísticos, y excluyendo las cartas test afectadas por los eventos DANA son los siguientes:
 - **D+3:** El **93,11%** de cartas ordinarias nacionales fueron entregadas en 2024 en tres días o menos desde el depósito, con lo que mejora el resultado obtenido en 2023 (92,69%) cumpliendo el objetivo del 93% establecido en el Plan de prestación.
 - **D+5:** El **97,95%** de las cartas ordinarias nacionales fueron entregadas en cinco días o menos lo que incumple el objetivo del 99% con una desviación del -1,05%. El resultado vuelve a empeorar respecto al ejercicio anterior en que también incumplió el objetivo (98,06%).
- ii. Respecto a la metodología empleada en el estudio de medición de tiempos de entrega de carta ordinaria, Correos mejoró sustancialmente las incidencias detectadas en 2023, por lo que se recomienda que continúe implementando medidas en futuros ejercicios para que:
 - La carga de los panelistas remitentes no exceda los límites señalados en la norma UNE EN 13850.
 - Se siga incrementando la representación muestral del punto de inducción de correo masivo.
- iii. En futuras ocasiones en que Correos solicite deducciones en las mediciones por eventos de fuerza mayor, deberá seguir las recomendaciones del auditor sobre el Informe exigido por la norma UNE EN 13850 en su Anexo H.3.5.2.

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

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

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

Correos presentó el 29 de abril de 2024 el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Paquete azul 2024” en el que aportó los resultados sin exclusiones por eventos DANA: D+3 86,79% y D+5 93,19% y con exclusiones

por evento DANA, D+3 86,85%, D+5 93,25%. Solicita que se considere como resultado 2024 el calculado con las citadas exclusiones.

Tabla 9. Resultado 2024 plazo de entrega paquete SPU nacional

	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	86,85%	93,25%
Desviación	6,85%	-1,75%

Fuente: Correos

En el informe se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de [CONFIDENCIAL] envíos de paquete azul, que representan el 94,26% de los envíos admitidos en 2024, por lo que quedaron fuera de las mediciones el 5,74%. Para el cálculo de los resultados se excluyeron las mediciones de [CONFIDENCIAL] paquetes azules afectados por los eventos DANA (0,09% de envíos admitidos).

La mayor parte de envíos de paquete azul no incluidos en la medición de tiempos de entrega fueron envíos que no contaban con evento de admisión individualizado por tratarse de envíos de clientes de franqueo pagado o franqueo diferido, que, como se ha señalado, entregan los envíos sin fichero asociado con detalle singularizado de los mismos⁹, y que en 2024 representaron el 3,71% de envíos admitidos.

La CNMC en su Resolución de control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023 indicó que Correos debía continuar implementando medidas conducentes a reducir el número de envíos excluidos de los cálculos de los plazos de entrega. El operador en su informe pone de manifiesto que:

“la principal causa de la diferencia entre la muestra del estudio y los datos de nuestro sistema de información estadística son los envíos que no tienen evento de admisión, y estos envíos son debidos principalmente a los clientes de franqueo pagado con admisión por albarán.

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

⁹ 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 2024 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2021 (<https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>).

implica realizar desarrollos tecnológicos que en la mayor parte de los casos no son sencillos o no son considerados prioritarios para ellos.

Para minimizar el impacto de esta causa, Correos tiene desarrollado un proceso que permite al cliente agilizar y eficientar el pre-registro de sus envíos. Este desarrollo va a ayudar a la Dirección Comercial a continuar impulsando la migración de los clientes a esta nueva forma de etiquetar sus envíos, la cual va a permitir realizar la admisión unitaria.

Como fruto de estas medidas en 2024 se ha conseguido alcanzar un 94,26% frente al 90,51%¹⁰ del 2023, lo cual supone casi 4 puntos porcentuales de mejora.”

De la información aportada se extrae también que un 1,31% de paquetes azules admitidos quedaron fuera de la medición de plazos de entrega debido a discrepancias entre las diferentes fuentes de datos empleadas por el operador para llevar a cabo el estudio, y que el 0,01% de envíos resultó excluido por lo que se denominó “fuerza mayor por otros motivos”, y que, según aclaró el operador, obedeció a un error técnico, que ya se corrigió, que permitió que las unidades de reparto pudieran reportar indebidamente esta causa.

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

Correos presentó el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta certificada nacional 2024”, en el que aportó los resultados sin exclusiones por eventos DANA: D+3 91,85% y D+5 97,41% y con exclusiones por dichos eventos: D+3 91,96%, D+5 97,49%. Solicita que se considere como resultado 2024 el obtenido con las citadas exclusiones:

Tabla 10. Resultado 2024 plazos de entrega carta certificada nacional

	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	91,96%	97,49%
Desviación	-1,04%	-1,51%

Fuente: Correos

En el informe de Correos se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de [CONFIDENCIAL] envíos, que representan el 65,04% de la totalidad de cartas certificadas nacionales admitidas en 2024 (un 3% más que en 2023),

¹⁰ Correos se refiere al número de envíos de paquete azul que fueron incluidos en la medición de plazos de entrega en el ejercicio 2023.

por lo que quedaron fuera de las mediciones el 34,96% de envíos de este producto SPU. Para el cálculo de los resultados se excluyeron las mediciones de plazos de entrega de [CONFIDENCIAL] cartas certificadas por los eventos DANA (0,15% de envíos admitidos).

Como sucedió con el paquete azul, la mayoría de los envíos no incluidos en la medición de plazos de entrega de carta certificada nacional son envíos sin evento de admisión individualizado (28,27% del total de admitidos), aunque también en carta certificada nacional hubo exclusiones por problemas de conciliación de datos entre los sistemas de información de Correos (6,12% de los envíos admitidos) y por “otras causas de fuerza mayor” (0,01% del total de admitidos). El operador en su informe reproduce la explicación proporcionada en paquete azul sobre las medidas que implementó para reducir el número de envíos no incluidos en la medición por falta de evento de admisión, mejorando respecto al ejercicio 2023 un 1% (pasa del 29% de envíos excluidos por esta causa en 2023 al 28% en 2024).

Conclusiones del auditor.

Tras la revisión de la metodología empleada para el cálculo del plazo de entrega del paquete nacional SPU (paquete azul) y de la carta certificada nacional en el ejercicio 2024 mediante el análisis de una muestra diseñada estadísticamente de los envíos incluidos en ambos Informes de Correos, así como el análisis de las exclusiones motivadas por los eventos DANA, el auditor emite las conclusiones que se recogen extractadas:

- i. Los envíos excluidos en el cálculo del indicador plazo de entrega relativos a los eventos DANA cumplen con los criterios temporales, geográficos y técnicos establecidos en la Resolución CNMC de 3 de abril de 2025.
- ii. Da por válidos los resultados de los plazos de entrega aportados en los informes de calidad en cuanto a la metodología y regla de cálculo aplicados por Correos.
- iii. El operador debe seguir desplegando y potenciando las líneas de actuación puestas en marcha para reducir al mínimo los envíos excluidos por no disponer de evento de admisión.
- iv. Respecto a los envíos no incluidos en el estudio, tanto en carta certificada como en paquete azul, motivados por discrepancias entre los distintos sistemas internos empleados por Correos para el registro y explotación de la información, se recomienda que el operador continúe reforzando los mecanismos de integración y conciliación entre sus sistemas corporativos, impulsando controles automáticos que permitan detectar y

corregir desajustes antes de la depuración de la muestra, así como documentar de forma sistemática las regularizaciones aplicadas.

- v. En relación con el error técnico que supuso la no inclusión de paquetes y cartas certificadas nacionales de la medición “por fuerza mayor por otros motivos”, se recomienda que, a efectos de exclusiones el uso del evento de “fuerza mayor” quede estrictamente limitado a las causas autorizadas por la CNMC.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

En su escrito de alegaciones realiza las afirmaciones recogidas en el apartado de carta ordinaria.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. Dado que de la auditoría se concluye que las exclusiones imputables a los eventos DANA son correctas, los resultados 2024 para el indicador plazo de entrega de paquete nacional y carta certificada nacional son los siguientes:

Paquete nacional SPU:

- **D+3:** el **86,85%** de los paquetes fueron entregados en 2024 en tres o menos días desde su depósito, lo que cumple con el objetivo del 80% previsto en el Plan de prestación. Con ello Correos obtiene un resultado muy similar al del 2023 (85,84%).
- **D+5:** el **93,25%** fueron entregados en 2024 en cinco o menos días desde su depósito, lo que incumple con el objetivo del 95% previsto en el Plan de prestación con una desviación del -1,75%. Con ello el operador empeora respecto al ejercicio 2023 en que sí alcanzó el objetivo (96,61%).

Carta certificada nacional:

- **D+3:** en 2024 el **91,96%** de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en tres o menos días desde su depósito, lo que incumple el objetivo del 93% previsto en el Plan de prestación, con una desviación del -1,04%. Correos mejora respecto a 2023, año en que también incumplió el objetivo (91,88%).
- **D+5:** el **97,49%** de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en el ejercicio 2024 en cinco o menos días desde su depósito, lo que incumple el objetivo del 99%, con una desviación del -1,51%. Correos mejora respecto al ejercicio 2023 (97,19%) en que también incumplió el objetivo.

- ii. Respecto a la metodología del cálculo y número de envíos no incluidos en la medición de plazos de entrega:
- Se valora positivamente que Correos, con las acciones emprendidas, haya reducido el número de envíos de paquete azul no incluidos en las mediciones de los plazos de entrega por no contar con evento de entrada. Se le solicita que continúe con las mismas respecto a la carta certificada nacional.
 - En relación con las no inclusiones originadas por discrepancias entre las distintas fuentes de datos manejados por Correos, se considera que el operador debe implementar mecanismos que permitan la conciliación de sus sistemas corporativos, así como impulsar controles automáticos que permitan detectar y corregir desajustes que influyan en las mediciones de los plazos de entrega de los envíos admitidos de paquete y carta certificada nacionales.

III.3.5 PLAZO DE ENTREGA DE CORREO INTRACOMUNITARIO

El apartado 10 del 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»*

La Directiva Postal, en su Anexo II, 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, 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.»

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 ejercicios precedentes, los datos de que dispone la CNMC son los publicados por la International Post Corporation (en adelante, IPC)¹¹ en su informe *“International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2024 results”*, publicado en marzo de 2025.

El estudio realizado por IPC cubrió 674 flujos de correspondencia en la UE, con más de 130.000 envíos y concluye que, de media, el correo prioritario internacional en Europa se entregó en 3,9 días en 2024, y que el 55,5 % del correo se habría entregado en tres días (indicador de velocidad) y el 84,2% en cinco días (indicador de fiabilidad), sin haber recuperado aún los niveles previos a la pandemia de COVID.

En la siguiente tabla se extractan los resultados D+3 y D+5 para los flujos de correo intracomunitario con origen en España:

Tabla 11: Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2024

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	59.0	87.2	3.7
Bélgica	57.3	92.7	3.5
Bulgaria	24.4	78.0	5.0
República Checa	40.0	88.0	4.3
Dinamarca	0.0	40.0	6.7
Estonia	36.6	68.3	4.8
Finlandia	8.3	52.1	6.3
Francia	15.3	76.5	4.9
Alemania	67.2	94.3	3.4
Grecia	4.3	21.7	8.6
Hungría	28.2	79.5	4.4

¹¹ IPC es la 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.

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
Irlanda	35.6	84.7	4.2
Italia	58.1	89.7	3.8
Letonia	52.4	92.9	3.8
Lituania	33.3	76.5	4.5
Luxemburgo	30.4	76.1	4.7
Malta	21.1	63.2	5.7
Países Bajos	58.5	89.3	3.6
Noruega	3.3	18.3	7.6
Polonia	37.0	83.3	4.3
Portugal	65.0	93.5	3.3
Rumanía	33.3	69.0	5.1
Eslovaquia	64.8	90.7	3.4
Eslovenia	44.4	85.2	4.2
Suecia	41.4	88.6	4.1
Suiza	70.9	96.8	3.1
Reino Unido	50.9	87.6	3.9

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX GEN 2024 results" IPC Marzo 2025

III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS

El apartado 10 del Plan de prestación establece que *«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.

La documentación aportada por Correos en su informe de abril de 2025 mostró determinadas inconsistencias, por lo que, a solicitud de la CNMC, el operador aportó el 17 de junio de 2025 los siguientes resultados:

Tabla 12. Resultados 2024 indicador seguridad de los envíos

	Carta SPU	Paquete SPU
Objetivo	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	≤1,50 por cada 10.000 paquetes
Envíos admitidos 2024 con exclusiones por evento DANA	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Envíos con incidencia de pérdida, robo destrucción o deterioro 2024 con exclusiones por eventos DANA	[CONFIDENCIAL]	[CONFIDENCIAL]
Resultado	30,66 incidencias por cada 1.000.000 cartas	23,65 incidencias por cada 10.000 paquetes
Desviación	-1.433,50%	-1.476,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

El operador explicó que los resultados se calcularon teniendo en cuenta tanto las incidencias de pérdida, robo, destrucción o deterioro registradas en su sistema corporativo denominado SGIE, que es el sistema implantado en todos los centros de tratamiento y unidades de distribución para la gestión del ciclo de vida de todos los envíos registrados, como las incidencias reportadas por los usuarios y

comprobadas por su sistema de atención al cliente ATC, y que se cruzaron los datos de ambas bases de datos para evitar duplicidades. Se excluyeron los envíos con incidencias que, según estas fuentes de información, fueron afectados por los eventos DANA, siendo el resultado con exclusiones prácticamente idéntico al obtenido sin exclusiones (variaba el segundo decimal).

Conclusiones del auditor.

Una vez revisados los sistemas empleados, la metodología del cálculo del indicador y realizadas las oportunas comprobaciones sobre las exclusiones por la DANA, el auditor recoge en su informe las conclusiones que a continuación se muestran extractadas:

- i. Las deducciones aplicadas por Correos en el cálculo del indicador por los eventos DANA están correctamente justificadas y se ajustan a los criterios aprobados por la CNMC en su Resolución del 3 de abril de 2025.
- ii. La metodología del cálculo y el resultado presentado en junio de 2025 por Correos se consideran válidos.
- iii. Correos, en el primer informe de calidad presentado en abril de 2025, no aportó la desagregación de datos por tipo de incidencias y, a diferencia de años anteriores, no aportó los resultados de forma consolidada y clara, aspecto que debería corregirse en futuros ejercicios.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador no formuló alegaciones al informe del auditor, si bien en su escrito de febrero de 2026 reiteró su disconformidad con el objetivo establecido en el Plan de prestación (al que se refiere como PPSPU), en los siguientes términos:

“Como en el ejercicio anterior, CORREOS reitera 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 PPSPU que, de confirmarse, debería ser corregido. Además, parece que ello estaría en línea con que ya indicaba la CNMC 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».

El error material afectaría a la fijación de los objetivos propuestos por el PPSPU cuando exige $\leq 2,00$ incidencias por cada 1 millón de cartas y $\leq 1,50$ incidencias

por cada 10.000 paquetes. Realmente, son cifras de imposible cumplimiento: un pequeño porcentaje de incidencias sobre millón de envíos de carta ordinaria y una decena de miles de paquetes.

El error material podría haber afectado al número de envíos sobre los que se pueden producir incidencias (le sobraría un cero para ambos objetivos).

*El error material podría quedar corroborado si se toma, a título de ejemplo, la guía para la reforma postal emitida en 2019 por la Unión Postal Universal (<https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/postalSolutions/developmentCooperation/GuideReformPostalEs.pdf>, pág. 100), que define la seguridad en los envíos y establece umbrales razonables para medirlos: «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**»*

Por ello, CORREOS considera que deberían rectificarse las cifras que figuran en el PPSPU para el indicador de seguridad en los envíos, para lo que solicita la colaboración de la CNMC.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

i Habiendo sido auditadas y declaradas válidas las deducciones por eventos DANA, los resultados del indicador Seguridad de los envíos en el ejercicio 2024 son los siguientes:

- **Número de cartas con incidencias: 30,66 cartas por cada millón de envíos**, lo que supone un incumplimiento del objetivo de un máximo de 2 incidencias por cada millón de cartas, empeorando respecto a 2023 en que el resultado fue de 22,25.

La desviación calculada conforme a lo dispuesto en el Apartado 11 del Plan de prestación es un -1.433,50%.

- **Número de paquetes con incidencias: 23,64 paquetes por cada 10.000 envíos**. El resultado incumple el objetivo fijado en el Plan de prestación en un máximo de 1,50 incidencias por cada 10.000 paquetes

admitidos, si bien mejora respecto a 2023 en que el resultado fue de 27,08. La desviación respecto al objetivo es del – 1.476%.

- ii Correos, en futuros ejercicios, deberá seguir las recomendaciones del auditor al presentar los resultados y detalle de la metodología empleada en el cálculo de estos, con el desglose por tipo de incidencia detectada, y con los debidos controles de calidad.
- iii Sin perjuicio de instar a Correos para que continúe mejorando la calidad de prestación del SPU, procede reiterar que sería aconsejable que este indicador y su objetivo fueran objeto de análisis por parte del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

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 2023. A continuación, se muestra el resumen de los que no ha subsanado completamente y/o de los nuevos aspectos a corregir detectados en el ejercicio 2024.

Tabla 13. Resumen de los aspectos a corregir

Indicador	Aspecto a corregir/medidas a adoptar por Correos
Número de quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar de implementar las modificaciones en los sistemas de gestión y registro de quejas y reclamaciones SPU que permitan: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar aquellas quejas/reclamaciones realmente relacionadas con la prestación del SPU, de tal forma que sólo se incluyan estas en el cálculo del indicador. - Ofrecer una completa desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones, con independencia de la vía utilizada por los usuarios para su presentación.
Plazo de entrega de carta ordinaria nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Correos debe continuar corrigiendo las desviaciones en las cargas de trabajo de los panelistas remitentes que participan en el estudio de los plazos de entrega de la carta ordinaria nacional, al objeto de lograr no exceder el límite previsto en la norma técnica UNE EN 13850.

Indicador	Aspecto a corregir/medidas a adoptar por Correos
	<ul style="list-style-type: none"> • Debe continuar incrementando la representación muestral del punto de inducción de correo masivo. • En futuras solicitudes de deducciones en las mediciones por eventos de fuerza mayor, el operador deberá aportar al auditor toda la información compilada en un Informe que se adapte mejor a las previsiones del Anexo H.3.5.2 de la norma técnica UNE EN 13850.
<p>Plazo de entrega de paquete y carta certificada nacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos deberá continuar implementando las medidas conducentes a reducir el volumen de envíos excluidos de los cálculos de los plazos de entrega por ausencia de evento de admisión en carta certificada nacional. • Asimismo, deberá implementar los mecanismos para la conciliación de los sistemas corporativos e impulsar controles que permitan detectar y corregir inconsistencias, que puedan conllevar exclusiones de envíos en las mediciones de los plazos de entrega. • Las deducción o exclusión de envíos en las mediciones de plazos de entrega motivadas por eventos de fuerza mayor, sólo deberá realizarse previa solicitud en tiempo y forma a la CNMC que deberá autorizar estas con carácter previo a la presentación de los resultados.

Fuente. Elaboración propia.

En relación con la información suministrada a la CNMC, Correos deberá adoptar las recomendaciones del auditor, así como las señaladas por esta Comisión, de tal forma que se garantice la completa trazabilidad de las metodologías empleadas en los cálculos de los resultados y que refuerce los controles internos de revisión para garantizar la consistencia y exactitud de los cálculos con el fin de evitar errores o inconsistencias.

V. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SPU EN EL EJERCICIO 2024

A continuación, se presentan en una tabla los resultados obtenidos por Correos en 2024 en cada uno de los objetivos de calidad establecidos en el Plan de prestación, con el cálculo, en caso de incumplimiento, de la desviación en los términos señalados en su apartado 11.

Tabla 14. Resumen de los resultados 2024 y desviación sobre los objetivos

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2024	Desviación 2024
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	15,50 quejas/reclamaciones por cada 100.000 envíos	-287,50%
	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8 minutos y 30 segundos	-6,25%
Atención al cliente	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	9,27 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	9,73 sobre 10	Cumple el objetivo
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	99,48% quejas y reclamaciones respondidas en plazo	Cumple el objetivo
		Internacional: ≥ 80%	89,18% quejas y reclamaciones respondidas en plazo	Cumple el objetivo

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2024	Desviación 2024
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria:		
		Entrega en D+3: 93%	93,11%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 99%	97,95%	-0,41%
		Paquete:		
		Entrega en D+3:80%	86,85%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 95%	93,25%	-1,75%
		Carta certificada:		
		Entrega en D+3:93%	91,96%	-1,04%
		Entrega en D+5: 99%	97,49%	-1,51%
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	30,66 incidencias por cada 1.000.000 cartas	-1.433,50%
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	23,65 incidencias por cada 10.000 paquetes	-1.476,00%

Fuente: Elaboración propia.

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 2024 es conforme 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 y adopte las indicaciones establecidas sobre el suministro de información a la CNMC.

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 2024 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 paquete nacional 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.

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. Para ello se estará a lo previsto en la Disposición adicional segunda del Real Decreto 437/2024, del 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

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