CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2014

9 de julio de 2015

STP/DTSP/005/15

INDICE

I. ANTECEDENTES 4
II. NORMATIVA DE APLICACIÓN. 5
III. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS ORDINARIAS Y TARJETAS POSTALES..... 10
III.1. Indicadores establecidos 10
III.2. Medición realizada..... 13
III.3. Auditoría del sistema medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.. 15
III.4. Resultados obtenidos 29
IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL (PAQUETE AZUL). 33
IV.1. Indicadores establecidos 33
IV.2. Medición realizada..... 34
IV.3. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal 35
IV.4. Resultados obtenidos 40
V. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO 42
V.1. Indicadores establecidos 42
V.2. Medición realizada..... 43
V.3. Resultados obtenidos 43
VI. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO 44
VI.1. Indicadores establecidos 44
VI.2. Medición realizada..... 45
VI.3. Resultados obtenidos 45
VII. RECLAMACIONES Y QUEJAS 48
VII.1. Indicadores establecidos 48
VII.2. Resultados obtenidos 48
VIII. CONCLUSIONES 50

STP/DTSP/005/15

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta
Dª. María Fernández Pérez

Consejeros
D. Eduardo García Matilla
D. Josep Maria Guinart Solà
Dª. Clotilde de la Higuera González
D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala
D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 9 de julio de 2015

En cumplimiento de lo establecido en el apartado 5 del artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante LCNMC), que establece, en relación al mercado postal, que corresponde a la CNMC, entre otras funciones, la de realizar el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal (en adelante SPU) de conformidad con lo señalado en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante Ley Postal), así como en su normativa de desarrollo, la Sala de Supervisión Regulatoria, acuerda emitir el siguiente informe:

I. ANTECEDENTES

Primero.- Para la realización del control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal, la CNMC ha llevado a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

- Expediente 1400289 "*Auditoria de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal de la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A., correspondientes al año 2014*", adjudicado el 22 de octubre de 2014 a AXON PARTNERS GROUP CONSULTING, S.L (en adelante AXON).

- Expediente 1400256 "*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2014*", adjudicado el 19 de noviembre de 2014 a la empresa SGS TECNOS, S.A (en adelante SGS), en el que además de medir el tiempo de atención en oficinas, se realizó un análisis de la información que el operador público ofrece en los buzones sobre la última hora de recogida.

Con fecha 2 de marzo de 2015, la empresa SGS presentó sus informes sobre el estudio realizado y el 4 de marzo de 2015 tuvieron entrada en la CNMC, los informes finales de la auditoría realizada por la empresa AXON.

Segundo.- El 10 de marzo de 2015, esta Comisión requirió a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (en adelante Correos) la información necesaria para realizar el presente análisis de calidad del SPU, y le dio traslado asimismo de los informes de AXON y SGS al objeto de que pudiera formular alegaciones. Con fecha de registro de entrada en la CNMC de 9 de abril de 2015, Correos presentó su escrito y aportó los siguientes informes:

- "*Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el año 2014*" que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria.
- "*Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul*[1] *2014*".

Tercero.- Con fecha 28 de mayo de 2015, a la vista de los resultados obtenidos para el paquete postal y de algunas de las observaciones contenidas en el informe recibido del operador, la CNMC requirió a Correos que ampliara la información relativa al plazo de entrega del paquete azul en Canarias, así como los datos relativos a las quejas y reclamaciones, información adicional que Correos aportó mediante escrito de 12 de junio que tuvo entrada el registro de esta Comisión el 15 de junio 2015.

[1] "Paquete Azul" es el nombre comercial del paquete postal.

II. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

Primero.- Normativa europea

La calidad de los servicios postales es un objetivo esencial de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio (en adelante Directiva Postal). De acuerdo con su artículo tercero, "*los Estados miembros garantizarán a los usuarios el derecho a un servicio universal que corresponda a una oferta de servicios postales de calidad determinada prestados de forma permanente en todos los puntos del territorio a precios asequibles a todos los usuarios*."

La Directiva establece un marco general de regulación de la calidad de servicio en sus artículos 16, 17 y 18, que recogen las siguientes obligaciones:

- Los Estados miembros velarán por que se fijen y publiquen normas de calidad del servicio en relación con el servicio universal.
- Las normas de calidad se referirán en particular a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.
- Estas normas serán fijadas por:
    - los Estados miembros, para los servicios nacionales;
    - el Parlamento Europeo y el Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (definidos en el anexo II de la Directiva).
- El control de calidad del funcionamiento será efectuado, como mínimo, una vez al año de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas.

Por otro lado, en 1993 la Comisión Europea considerando que la armonización técnica era necesaria para "incrementar la interoperatividad de las redes postales en los estados miembros y para mejorar la calidad de servicio ofrecido a los usuarios", instó al Comité Europeo de Normalización (en adelante CEN) a trabajar sobre las áreas postales en las que la armonización podría ser útil. El 14 de marzo de 1996 se creó un Comité Técnico específico para el sector postal que se denominó CEN/TC/331.

Este grupo de trabajo, que tiene su espejo nacional en el Comité Técnico de Normalización CTN156 de servicios postales en AENOR, se organiza en cinco grupos de trabajo, el primero de ellos dedicado a la calidad de servicio.

Dentro de las normas desarrolladas en este grupo, cabe destacar tres normas relacionadas con los indicadores que se analizan en este informe[2]:

[2] Correos afirma en su Informe Anual del año 2013 que ha adoptado, de forma voluntaria, las tres normas.

Norma UNE-EN13.850:2013 - Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase: especifica el método que se debe aplicar para medir el plazo de entrega extremo a extremo de la carta ordinaria, es decir, desde que la carta se deposita en el punto de admisión hasta que se entrega a su destinatario. Se aplica a los servicios prestados a clientes particulares/hogares y empresas que envían correo desde los buzones o desde las oficinas. Para la medición del correo depositado en centros de admisión masiva, debe tenerse en cuenta, asimismo, la norma UNE:EN14534:2004 de medición del plazo de entrega extremo a extremo del correo masivo.

Norma UNE-CEN/TR15.472:2008 - Medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización: es un informe técnico que no tiene rango de Norma Europea. Contiene principios y requisitos mínimos de aplicación para la medición de la calidad en plazo de entrega de paquetes nacionales y transfronterizos utilizando un sistema de seguimiento y localización. Está en proceso de revisión.

Norma UNE-EN14.012:2009: Mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización: especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio universal como no universal y proporciona orientaciones sobre los procedimientos de indemnización.

La única norma de obligado cumplimiento es la norma EN13.850 aprobada por el CEN el 16 de febrero de 2002[3]. Esta norma ha sido revisada por el CEN, aprobando la nueva versión el 27 de octubre de 2012. La versión oficial en España se publicó en septiembre de 2013, pasándose a denominar UNE-EN13.850:2013.

Segundo.- Normativa nacional

Respecto a la legislación española, el Capítulo II del Título III de la Ley Postal, al que se refiere el artículo 8.5 de la LCNMC, regula las condiciones de prestación del SPU exigibles al operador designado por el Estado, disponiendo en el artículo 22.3 que "*la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador*".
El artículo 25 de la citada Ley Postal señala que los objetivos de los plazos de distribución y entrega deben regularse en el Plan de Prestación así como las consecuencias económicas de su incumplimiento. Para los servicios transfronterizos intracomunitarios, los parámetros tienen valor equivalente a los fijados en las normas aprobadas en el ámbito de la UE.

[3] En el año 2002, el Comité de seguimiento de la Directiva Postal, regulado en el artículo 21 de la Directiva Postal, aprobó la propuesta de la Comisión de considerar la norma EN13.850 sobre la medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase, "las condiciones normalizadas" para medir la calidad de servicio, establecidas en el artículo 16 de la Directiva, acordando como fecha máxima de implantación, el 1 de enero de 2004 para el correo nacional y el 1 de enero del 2005 para el correo transfronterizo.

En la medida en que no hay un nuevo Plan de Prestación[4] ni desarrollo reglamentario de la Ley Postal de 2010, se ha de recurrir en esta materia a lo dispuesto en la normativa anterior, tal y como prevé la Disposición transitoria única de dicha Ley que señala que "*las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente ley hasta que el gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador*."

El artículo 17 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (norma anterior a la vigente Ley Postal) regula las obligaciones del operador al que se encomienda la prestación del SPU en la realización de éste, disponiendo, en sus tres primeros apartados, lo siguiente:

1. *El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal deberá llevarlo a cabo de acuerdo con las normas de calidad previstas al efecto, de conformidad con lo dispuesto en este artículo.*

2. *El Gobierno fijará, mediante Real Decreto, los parámetros de calidad para la prestación del servicio postal universal. Dichos parámetros, que podrán actualizarse y revisarse periódicamente, se referirán, especialmente, a la extensión de la red, a las facilidades de acceso, a las normas de distribución y entrega, a los plazos para el curso de la correspondencia, a la regularidad y a la fiabilidad de los servicios. En todo caso, se exigirá, al menos, una recogida en los puntos de acceso que se determinen y una entrega en la dirección postal de cada persona física o jurídica, todos los días laborables y, como mínimo, cinco días a la semana, respetando lo señalado en el apartado 3.a) del artículo anterior. En dicho Real Decreto, se establecerán las consecuencias del incumplimiento de los parámetros de calidad, a efectos de lo dispuesto en el artículo 26.1.*

3. *Tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Gobierno, las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios.*

El Real Decreto al que se refiere el apartado segundo del artículo 17 es el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios Postales (Reglamento Postal), modificado a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

El artículo 45 del Reglamento Postal establece los plazos medios de expedición, disponiendo lo siguiente:

1. *La prestación del servicio postal universal, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, en cómputo anual, medidos de extremo a extremo, según la fórmula D+n, en la*

[4] El Plan de Prestación existente es del año 2000, previo a la vigente normativa postal.

que "D" representa la fecha de depósito y "n" el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

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

La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

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

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

   b) *Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100.*

   c) *Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 por 100 y de D+5 en un 99 por 100.*[5]

3. *Los porcentajes establecidos en el apartado anterior podrán ser revisados y actualizados mediante orden del Ministro de Fomento.*

4. *En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los establecidos por la Directiva 97/67/CE del Parlamento y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, siendo éstos, en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 por 100 y de D+5 en un 97 por 100.*

Por otra parte, el apartado primero del artículo 46 del Reglamento Postal establece un indicador referido a la regularidad que se calcula mediante un índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU.

El apartado segundo de ese mismo artículo define el grado de fiabilidad de los servicios postales que, para el año 2014, se calcula como el porcentaje anual de

[5] Desde el 1 de enero de 2011 el giro no forma parte del Servicio Postal Universal.

reclamaciones formuladas ante la CNMC[6] presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal.

Y por último, el artículo 47 del citado Reglamento, recogiendo el mandato de la Directiva europea, dispone que "*el control de calidad del funcionamiento, que corresponderá a la Subsecretaría de Fomento* (ahora a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia)*, será efectuado, como mínimo, una vez al año y de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con el operador del servicio postal universal, en las condiciones establecidas por las normas técnicas que sobre la materia hayan sido publicadas por el Diario Oficial de la Unión Europea de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.4 de la Ley 24/1998, de 13 de julio".*

Por lo tanto, de acuerdo con los artículos 45 y 46 del Reglamento citado, la calidad del SPU se debe controlar mediante los siguientes indicadores:

- Plazo de entrega de las cartas y tarjetas postales, de los paquetes postales y del giro[7].
- Índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU.
- Porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante el regulador presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador en el ámbito del SPU.

[6] La Orden del Ministerio de la Presidencia PRE/578/2015, de 27 de marzo, establece que el 7 de abril de 2015 es la fecha de inicio del ejercicio efectivo de las funciones transferidas al Ministerio de Fomento por la Ley LCNMC, entre las que se encuentra "*conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales, en relación con la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo*."

[7] El giro no forma parte del SPU desde el 1 de enero de 2011.

III. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS ORDINARIAS Y TARJETAS POSTALES

III.1. Indicadores establecidos

El artículo 45.2 apartado a) del Reglamento Postal establece los objetivos de plazo medio de expedición y norma de regularidad para cartas y tarjetas postales, siendo estos los siguientes:

D+3	D+5
93%	99%

Con la regulación anterior a la aprobación de la Ley Postal de año 2010, las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros se establecían en el apartado cuarto del artículo 47 del Reglamento Postal, que señala que "*una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto de los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal*…". Para el caso de las cartas o tarjetas postales "*el importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos…. será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias*."

Como se ha señalado anteriormente, su medición debe realizarse de acuerdo con la norma UNE-EN13.850:2013, que especifica los métodos para medir el plazo de entrega "*extremo a extremo*" del correo prioritario de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal[8].

El objetivo de esta norma es fijar los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de medición "*extremo a extremo*" (*end-to-end*) de la calidad de servicio de la carta básica ordinaria, dejando libertad de actuación para adecuar el sistema de medición a las peculiaridades de cada país. Calcula el número de días que tardan las cartas en llegar a su destino, desde que el remitente deposita su envío en un punto de admisión (buzón, oficina postal o centro de admisión masiva) hasta que el operador postal lo deposita en el buzón domiciliario del destinatario. Es decir, mide el tiempo que la carta está bajo la responsabilidad del operador postal.

El ejercicio 2014 es el primer año de aplicación de la nueva versión de la norma EN13.850. A continuación se resumen los principales requisitos de la norma:

- La organización a cargo de la medición debe ser externa sin vínculo alguno de propiedad o control con los operadores postales monitorizados.

[8] La norma EN13850 es de aplicación, únicamente, para los envíos individuales. La norma aplicable a la medición del plazo de entrega del correo masivo es la norma EN14534, que no es de obligado cumplimiento. Esta norma es similar, en muchos aspectos, a la norma EN13850.

- El plazo de entrega de un envío postal debe medirse en unidades de días y expresarse como D+n días. El día de depósito D es la fecha de la siguiente recogida tras el depósito. El estimador utilizado es P que representa la probabilidad que tienen las cartas de llegar en un plazo determinado con un intervalo de confianza del 95%.

- Para cada estimador debe especificarse el error estadístico asociado que deberá evaluarse calculando su varianza y el factor de diseño correspondiente. Además de la aproximación normal para el cálculo del error ya contenida en la versión anterior de la norma, la nueva versión del año 2013 incluye aproximaciones adicionales (aproximación Agresti-Coull y aproximación Beta Inversa).

- El sistema de medición debe ser continuo cubriendo todos los días de recogida de la semana. No deben descontarse días en los que no haya funcionamiento del operador postal ni días de huelga o conflicto laboral. Sin embargo, en caso de fuerza mayor, puede considerarse la deducción del periodo correspondiente que debe ser autorizada por la autoridad reguladora, indicarse en el informe y estar sujeta a auditoría.

- Los plazos de entrega deben calcularse para la semana laboral de acuerdo con la siguiente regla de cálculo

Figura 1: Pautas para el cálculo de plazos de entrega

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

D = día de depósito. El correo depositado en sábado y domingo se considera correo depositado en lunes.
El correo depositado en día de fiesta nacional se considera correo depositado el siguiente día válido de recogida.
Fuente: Norma UNE-EN 13.850:2013

- Para calcular este plazo de entrega se deben utilizar cartas de prueba (cartas-test) depositadas por panelistas-remitentes y dirigidas a panelistas-destinatarios.

- El tamaño mínimo de muestra debe ser de 9.625 cartas de prueba. En caso de que el nivel de calidad esperado sea mayor al 90% puede reducirse a 3.500 cartas.

- Para que el resultado total represente la calidad real, la muestra de cartas de prueba debe ser representativa del correo real en todas sus características discriminatorias, esto es, origen y destino de las cartas, forma de admisión, método de franqueo, tipo de entrega, hora de depósito y características del envío (formato, peso, método de escribir la

dirección, día de semana de depósito, etc.). Cuando la muestra no se ajusta a los flujos de correo real, los resultados deben ponderarse para que reflejen la calidad del correo real.

- Los estudios sobre correo real deben identificar los flujos reales de cartas entre los diferentes puntos de origen y destino. Estos estudios deben realizarse cada tres años.

- La estratificación geográfica debe establecerse en función de áreas postales que deriven de la estructura lógica de los operadores postales. En este punto, la nueva norma flexibiliza los estratos geográficos establecidos en la norma del 2002, que fijaba estos estratos en función del tamaño de las localidades (mayor o menor a 50.000 habitantes) y la distancia entre ellas (local, más de 200 km o menos de 200 km).

- La distribución del panel debe ser efectuada de acuerdo con un muestreo aleatorio de tal manera que se cumplan las especificaciones de estratificación, cobertura geográfica y carga máxima del panelista.

- Respecto a las cargas máximas de trabajo de los panelistas, que es una novedad de la última versión de la norma, se limita a un máximo de 12 cartas por remitentes y semana (24 en caso de modalidad de pago diferente al sello) y 12 cartas por destinatario y semana. De media, ningún destinatario debe recibir más de 6 cartas a la semana.

- Cualquier punto de depósito usado por un remitente particular y cualquier dirección particular destinataria no deben ser utilizados por más de cuatro años consecutivos.

- El panel de remitentes y destinatarios debe estar debidamente formado y ser independiente de los operadores postales. Debe cumplir las normas que define ICC/ESOMAR (Código internacional para la práctica de la investigación social y de mercados). La localización exacta del depósito y recepción de los envíos debe ser desconocida por el operador.

- Los panelistas-remitentes deben enviar al centro operativo la fecha y hora de depósito del envío (el depósito de las cartas se debe realizar antes de la última hora de recogida publicada en el punto de admisión) y los panelistas-destinatarios la fecha de recepción del envío (se debe asegurar que los panelistas pueden identificar el día exacto en que el envío es depositado en el buzón domiciliario).

- Los envíos postales no entregados en D+30 pueden excluirse del estudio.

- Se deben aplicar, a lo largo de todas las fases del sistema de medición, procedimientos de control de calidad.

- El sistema de medición debe proveer un resultado anual para el nivel de calidad de servicio del plazo de entrega global.

- El sistema de medición debe ser auditado al menos cada tres años. La auditoría debe ser realizada por una organización independiente, aprobada por la autoridad reguladora y debe comprobar que el diseño, configuración y mantenimiento del sistema de medición cumple los requisitos de esta norma europea.

III.2. Medición realizada

La empresa TNS, Investigación de Mercados y Opinión, S.L. (en adelante TNS) realizó para Correos en 2014[9], la medición de forma continuada del plazo de entrega de la carta ordinaria considerada como la estimación del tiempo "*extremo a extremo*" o "*end-to-end*" y representada como el porcentaje de envíos entregados dentro del plazo establecido.

A continuación se resumen las características del estudio que TNS incluye en su informe de marzo de 2015 "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014":

- El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega es la estimación del denominado tiempo *"end to end*" o "*extremo a extremo*" transcurrido entre el depósito del producto en la red postal y la recepción del mismo por su destinatario; esta información se presenta como el porcentaje (P) de envíos entregados dentro del plazo establecido en el compromiso de Servicio Postal Universal para carta ordinaria.

- Para realizar esta estimación TNS ha efectuado el envío continuado de un conjunto de objetos que han sido depositados por panelistas particulares y empresas reclutados por TNS y dirigidos a otros panelistas (envíos de prueba); el número de objetos y su origen y destino ha venido determinado por el diseño estadístico.

- El diseño estadístico se ha elaborado en un proceso secuencial consistente en varias etapas:

    - En primer lugar se ha definido el volumen de cartas test en origen y en destino por localidad, flujo y método de depósito, basándose en la información de la matriz de flujos aportada por Correos.
    - Una vez definido lo anterior, se ha calculado el número de panelistas colaboradores, necesario para atender de una forma equitativa por panelista, las distintas cargas de volumen.

[9] TNS viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

- Mediante la colaboración de panelistas particulares y empresas se han introducido en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal una media de más de 430 cartas test válidas diarias utilizando diferentes formatos, pesos y métodos de admisión a lo largo de todos los días laborables y no festivos del año, reproduciendo a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España. Para evaluar el funcionamiento y nivel de cumplimiento del SPU para la carta ordinaria, los resultados han sido analizados a través de un total de 154.388 cartas ordinarias test registradas en el sistema.

- Se han medido un total de 445 municipios de todas las provincias españolas. Todos los municipios, excepto uno, tenían una población superior a los 2.000 habitantes según datos del Padrón Municipal a 31 de Diciembre de 2013.

- Geográficamente se han cubierto de forma permanente todas las provincias, capitales y localidades de más de 50.000 habitantes. Y de forma rotativa poblaciones comprendidas entre 2.000 y 50.000 habitantes.

- Se ha utilizado un panel compuesto por más de 1.000 particulares y por empresas, replicando así los principales tipos de emisores:

    - Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con el Grupo Correos y depositan en Unidades de Admisión Masiva, utilizando como medio de pago la máquina de franquear o el franqueo pagado.
    - Los particulares representan tanto a personas particulares como a profesionales, Pymes o autónomos sin relación contractual con Correos.

- Las empresas han actuado únicamente como emisores, mientras que los particulares han participado en la emisión y la recepción.

- De acuerdo con lo establecido en la Norma Europea UNE-EN13850:2013, se ha garantizado que ningún hogar haya participado en el estudio durante más de 4 años consecutivos en 2014.

- El plazo de entrega se mide según la fórmula “D+n”, donde “D” representa la fecha de depósito y “n” el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

- Para el cálculo del tiempo de entrega se han descontado sábados, domingos, fiestas nacionales, autonómicas y locales.

- Además de los festivos y fines de semana para el cálculo del “D+n”, se han aplicado unas horas límites de recogida utilizados por el proveedor del Servicio Postal Universal. Para depósitos posteriores a estas horas, el día “D” de depósito se traslada al siguiente día laboral.

Figura 2: Horas de recogida Servicio Postal

		Lunes a Viernes
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	*13:00/16:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	16:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Depósito en Centros de Admisión Masiva	14:00 Horas
	Recogida a domicilio	14:00 Horas

Fuente: Grupo Correos

(*) El horario límite de recogida en capitales de provincia se fija en función del horario de cierre de cada Oficina postal.

Fuente: Informe "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014" TNS – Marzo 2015

- Para el cálculo de los errores de estimación, TNS ha tenido en cuenta tanto la varianza de los estimadores, como las correlaciones entre envíos realizados desde y hacia un mismo punto de depósito, tal como especifica la norma UNE-EN 13850:2013.

- El procedimiento de trabajo aplicado en el envío de los objetos de prueba ha buscado en todo momento garantizar la independencia e imparcialidad indicada en la norma UNE-EN 13850:2013.

III.3. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria

III.3.1. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013

Como se ha indicado previamente, la empresa AXON ha realizado la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria que aplica Correos a través de la empresa TNS siguiendo el procedimiento establecido en la norma europea.

Como comentario general, se observa que la metodología empleada no ha sufrido cambios de relevancia con respecto a ejercicio anteriores y es, en general, consistente con la norma.

A continuación se reproducen las principales revisiones que AXON ha efectuado:

Estudios de correo real

Correos desarrolló en 2008 un proceso para la generación de una matriz de flujos (o estudio de correo real) que describe las relaciones entre las diferentes áreas servidas por el operador.

La matriz de flujos de Correos establece 3 estratos posibles en cada provincia:

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

Las definiciones de estos estratos derivan del contenido de la antigua versión de la norma UNE en relación a la estratificación geográfica, pero han sido mantenidos por Correos en la definición de su matriz de flujos.

El estudio de correo real se basa en dos insumos fundamentales. Por una parte se realiza un muestreo sobre el destino de los objetos depositados en cada uno de los posibles puntos de origen (Oficina Postal, Buzón y Unidad de Admisión Masiva, diferenciando éstos por estrato). Por otra parte, se realiza la medición sobre el volumen total nacido a lo largo del año en cada uno de los puntos de origen. Esta información se combina de forma que se obtiene la estimación de los flujos reales de correo que se establecen entre los diferentes puntos de la geografía nacional.

La normativa vigente, es decir, la norma UNE-EN 13850:2013, establece un periodo de actualización de la matriz de flujos cada 3 años. Durante la revisión de la matriz de flujos empleada en el sistema de medición del ejercicio 2014 AXON ha observado lo siguiente:

- Los volúmenes de tráfico nacido son actualizados de manera anual, siendo una aproximación más estricta que la requerida por la norma y, por tanto, cumpliendo con la misma.

- La distribución del destino de los envíos de cada uno de los posibles puntos de origen está basada en información del ejercicio 2008. A este respecto, Correos ha explicado que la realización del muestreo supone un esfuerzo significativo y que la matriz queda actualizada de manera aproximada al emplear valores de tráfico nacido del último ejercicio.

En este contexto, el Área de Estadística de la Dirección de Auditoría e Inspección de Correos ha diseñado un plan trianual de muestreos a partir de 2013 que permitirá disponer de información muestral actualizada, obteniéndose el primer conjunto de resultados completo a partir del ejercicio 2016.

Si bien la matriz de flujos empleada para el diseño del sistema de medición en el ejercicio 2014 está basada en información muestral con más de 3 años de antigüedad, ésta ha sido ajustada de manera aproximada mediante información actualizada de tráfico nacido.

AXON considera esta aproximación aceptable hasta que el plan trianual de muestreos complete el primer ciclo completo.

Definición de la base de diseño

Para diseñar el plan de la muestra para la medición del plazo de entrega, que se realizó a finales del año 2013, se emplearon los datos correspondientes a la última matriz de flujos disponible, es decir, la correspondiente al ejercicio 2012.

Con el objetivo de cubrir algunas características discriminatorias del correo, los tráficos se ajustan para disponer de muestras representativas de cada tipología. Estos ajustes se anulan al ponderar los resultados del estudio.

Para el diseño de la muestra del ejercicio 2014, Correos realizó un análisis de la variación de la matriz de flujos entre 2011 y 2012, concluyendo que la diferencia de distribución de tráfico por zona era menor al ±0,33% por lo que consideró que el impacto de actualizar la matriz de flujos en los resultados de la medición sería limitado y no compensaba los esfuerzos requeridos para dicha actualización, por lo que el diseño de la muestra se basó en la matriz de flujos de 2011.

Esta información está dentro de los 3 años requeridos por la norma entre actualizaciones de los estudios de correo real. Por lo tanto, la información empleada sobre el flujo de nacida de cartas estaría alineada con la norma.

El plan de la muestra se traduce en la preparación de los lotes enviados a los panelistas que contienen las cartas de prueba que deben enviar.

AXON considera que, tras el análisis del procedimiento realizado para la generación de los envíos a los panelistas, así como la distribución de los mismos, el proceso está alineado con los requerimientos establecidos en la norma UNE-EN 13850:2013.

Proceso de selección de los panelistas

La selección de los panelistas se realiza de acuerdo con el plan de muestra descrito en el punto anterior. Los panelistas están distribuidos en las 50 provincias (no se han establecido panelistas en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, cuyos envíos conjuntos representan menos del 0,05% de los envíos a nivel nacional).

Por otra parte, a nivel de estrato, los colaboradores de TNS cubren todos los estratos definidos en la matriz de flujos de Correos.

A continuación se presentan los niveles de cobertura (tanto en municipios como en población) del panel postal empleado por TNS.

Figura 3: Niveles de cobertura de municipios del panel de colaboradores empleado por TNS

Tipos de localidad	Localidades cubiertas	Total de localidades
Capitales	**50**	**52**
Localidades de más de 50.000 hab.	**91**	**97**
Localidades de menos de 50.000 hab.	**319**	**7.968**
TOTAL	**460**	**8.117**

Fuente: AXON "*Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2014".*

La información obtenida indica que las poblaciones de más de 50.000 habitantes, incluyendo las capitales de provincia, están cubiertas casi en su totalidad (alcanzando más del 95% de la población residente en este tipo de municipios). En las poblaciones de menos de 50.000 habitantes se aprecia una cobertura menor ya que representa un 11,5% de la población. Sin embargo, el tráfico generado en este estrato es mucho menor por lo que estos municipios tienen un impacto limitado en los resultados de la medición del plazo de entrega.

El análisis de esta información permite concluir que la distribución geográfica del panel empleado por TNS es correcta y cumple las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN 13850:2013.

Instrucciones dadas a los panelistas por TNS

Uno de los puntos de mayor importancia dentro del sistema de medición es el correcto funcionamiento del panel. Para ello, es fundamental la formación del panel que participa en el estudio para asegurar que los datos suministrados, tanto por los remitentes como por los destinatarios son fiables.

AXON ha verificado que la información e instrucciones facilitadas y su seguimiento por parte de los panelistas es correcta. Para ello, ha desarrollado una encuesta a los panelistas que cubre los siguientes puntos principales:

- Aspectos Técnicos de la Colaboración (seguimiento de las instrucciones)
- Aspectos relativos a la formación
- Valoración general y comentarios

La encuesta se realizó a 180 panelistas. Los panelistas entrevistados fueron seleccionados de manera aleatoria e incluyeron tanto panelistas internautas (a los que se realizó la encuesta a través de internet) y no internautas (entrevistados telefónicamente). Las encuestas telefónicas se realizaron desde las oficinas de TNS en Madrid por un entrevistador de TNS, bajo la supervisión de un miembro del equipo de AXON.

Las conclusiones de esta encuesta fueron las siguientes:

- En general los panelistas introducen la información real de cada envío, incluso en aquellos casos que el envío se realice de manera diferente a la indicada por TNS. Este aspecto es positivo, ya que indica que la información recibida por TNS está alineada con la realidad. En cualquier caso, TNS implementa sistemas de control de calidad para identificar potenciales errores en la introducción de la información.
- Las instrucciones ofrecidas por TNS dentro de los manuales al inicio de la colaboración de los panelistas son completas y fáciles de interpretar por parte de los colaboradores.
- Los manuales entregados a los colaboradores se complementan con el servicio de atención a los colaboradores, que permite solucionar las dudas que se presenten a los panelistas.
- Se han identificado áreas de mejora que permitirían mejorar los procesos y la instrucción a los panelistas. En cualquier caso, estos aspectos han afectado a un número limitado de panelistas (por debajo del 10%).

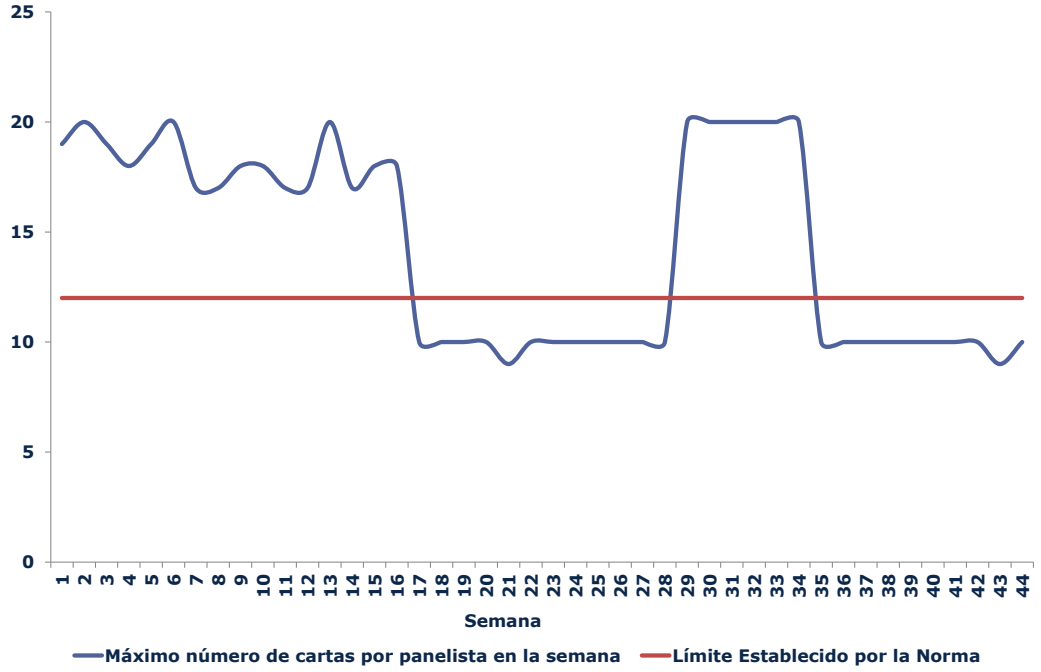
Carga de trabajo de los panelistas

Una de las novedades introducidas en la norma UNE-EN 13850:2013 con respecto a la versión anterior de la misma es el límite sobre la carga de trabajo de los colaboradores incluidos en el panel.

La nueva versión de la norma establece límites tanto en la recepción como en los envíos realizados por panelistas particulares, con una carga máxima de trabajo semanal de 12 cartas, tanto recibidas como enviadas. Adicionalmente a este límite semanal, se establece que los panelistas no deberían recibir en promedio anual un volumen superior a 6 cartas a la semana.

A continuación se muestra el número máximo de cartas enviadas por panelista en cada semana del año analizado.

Figura 4: Número máximo de cartas enviadas por panelista en cada semana del año

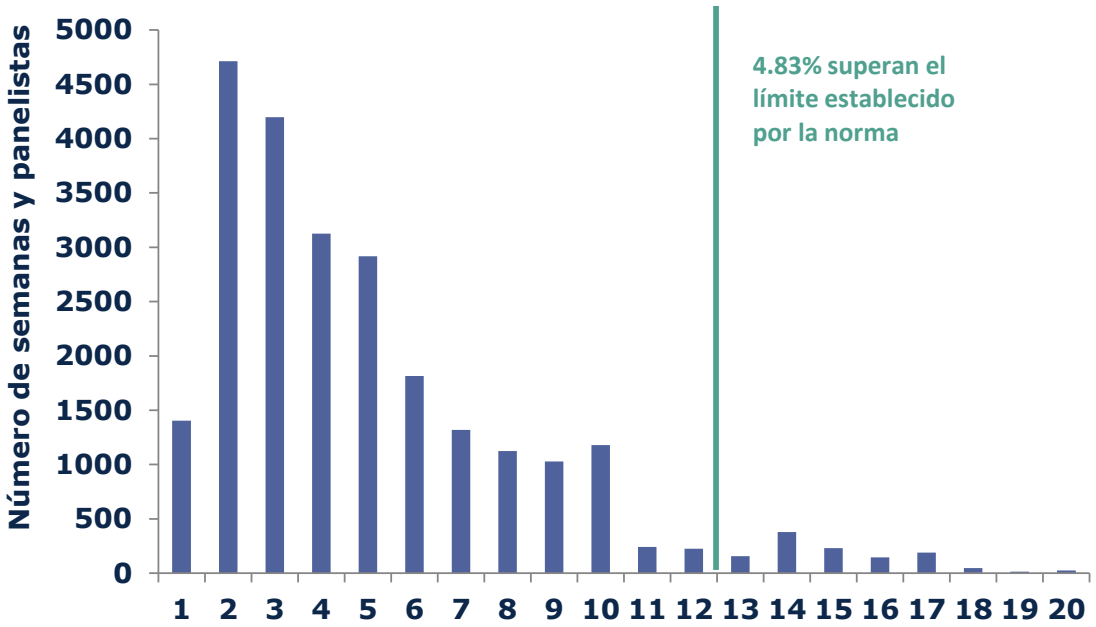


Fuente: AXON "*Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2014".*
(A fecha del envío de la información sólo se dispone de información asociada a las primeras 44 semanas del 2014)

Tal y como se observa en el gráfico anterior, se dan casos en los que los panelistas envían un número de cartas por encima del límite establecido en la norma. TNS explicó que, a partir de la semana 17, se ha realizado un esfuerzo por reducir la carga de trabajo de los panelistas, disminuyendo la carga por debajo del límite fijado. Sin embargo, entre las semanas 29 y 35 (correspondientes a los meses de julio y agosto), se dobla la carga de trabajo máxima de los panelistas debido al menor número de panelistas activos durante el periodo vacacional.

A continuación se analiza el número de cartas enviadas por cada panelista particular en cada semana del año. Es decir, se analizan los pares panelista-semana y se observa el número de cartas para envío están asociadas a cada uno de ellos.

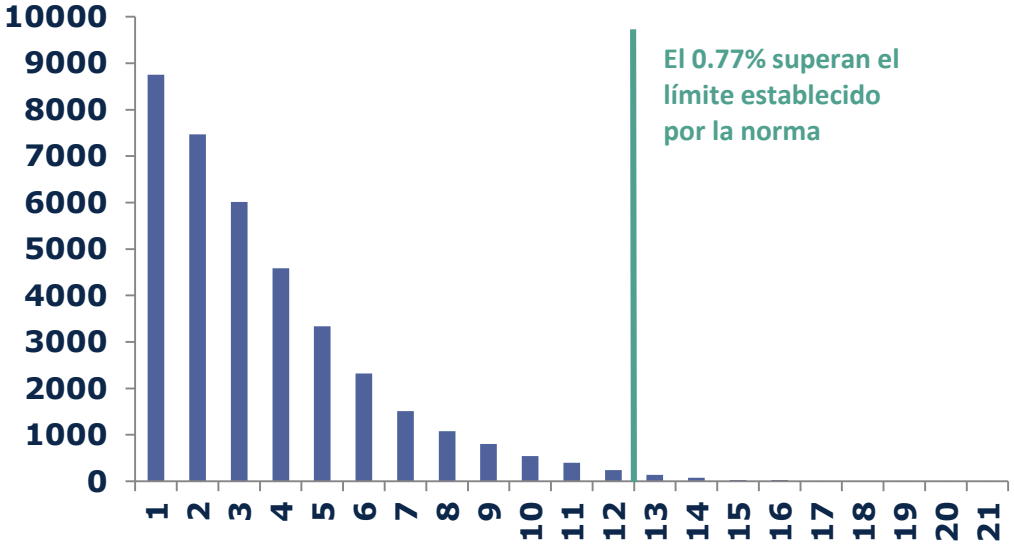
Figura 5: Número de cartas enviadas por panelista y semana.



Fuente: AXON "*Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2014".*

Este análisis nos muestra que en un 4,83% de los casos se supera el límite establecido en la norma UNE-EN 13850:2013 de 12 cartas semanales.
Por otra parte, también se analiza el número de cartas recibidas por cada panelista particular en cada semana del año. Es decir, se analizan los pares panelista-semana y se observa el número de cartas recibidas por cada uno de ellos.

Figura 6: Número de cartas recibidas por panelista y semana

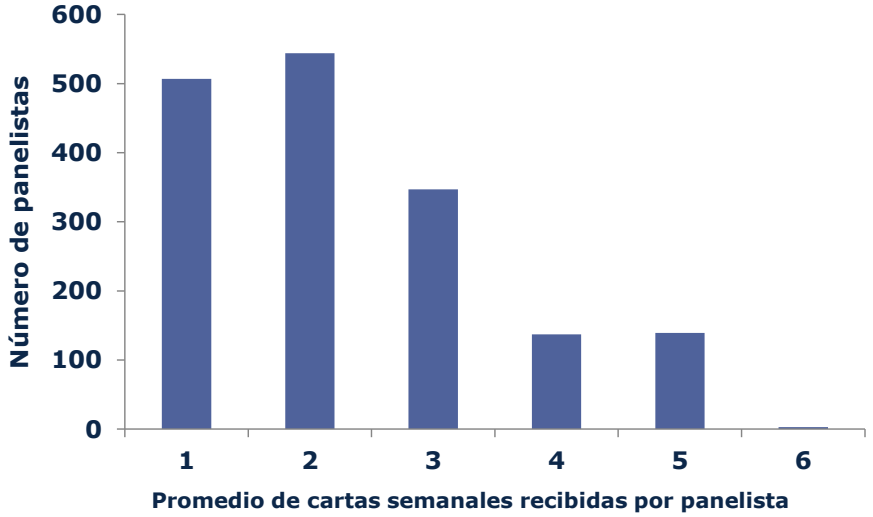


Fuente: AXON "*Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2014".*

El análisis de esta información nos indica que el 0,77% de las recepciones semanales por panelista supera el límite de 12 cartas indicado en la norma.

Por último, se analiza también el número de cartas semanales en promedio anual recibidas por cada panelista. En este caso, y como puede apreciarse en la siguiente ilustración, TNS cumple perfectamente el límite establecido en la norma UNE-EN 13850:2013, ya que ningún panelista supera, en promedio anual, las 6 cartas recibidas.

Figura 7: Promedio de cartas semanales por panelista



Fuente: AXON "*Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2014*".

Respecto a los panelistas-empresa, si bien la norma UNE-EN 13.850:2013 fija también límites, estos límites no son aplicables al correo masivo (se entregan en las Unidades de Admisión Masiva). Los sistemas de medición de la calidad en plazo para el correo masivo están contemplados en la norma UNE-EN 14.534:2004 + A1:2007, en la que no se establecen límites a la carga de trabajos de los colaboradores en los estudios.

AXON concluye que, tras los análisis realizados, se considera que se debería disminuir el número de cartas que deben ser enviadas por cada panelista particular. Si bien se observa que se están realizando esfuerzos para reducir estos valores, estos esfuerzos deben aplicarse de forma continua, incluyendo también los meses de verano (julio y agosto), posiblemente a través de la introducción de colaboradores especiales o adicionales para dichos meses, de forma que se pueda reducir la carga de trabajo por panelista.

Antigüedad de los panelistas

La norma UNE-EN 13850:2013 establece una antigüedad máxima de los panelistas que colaboran en el estudio de 4 años.

AXON confirma que se cumple la rotación del panel establecida en la norma UNE-EN 13850:2013.

Seguimiento de los panelistas

TNS realiza un seguimiento individual a cada panelista mediante controles de calidad asociados a diferentes aspectos.

En función de los resultados de estos controles de calidad, TNS realiza un informe de calidad revisando la colaboración del panelista. En los casos en los que sea necesario, se ofrece un nuevo proceso de formación a aquellos panelistas que lo requieran. En casos específicos, se procede a sustituir al panelista en aquellos casos en los que se detecte un bajo nivel de compromiso con el estudio.

Por otra parte, esta monitorización se complementa con el análisis de las diferencias entre la información suministrada por los panelistas y la información recogida por los transpondedores[10]. En aquellos casos específicos donde se detectan diferencias, TNS verifica los datos facilitados por el panelista.

Controles de calidad establecidos sobre el sistema de medición

La norma UNE-EN 13850:2013 establece la obligación de incluir dentro del proceso de auditoría los controles de calidad definidos dentro del punto C.1 de la misma. Estos controles de calidad abordan los siguientes aspectos:

- Diseño estadístico: durante la preparación del diseño se establecen controles sobre los parámetros del panel de colaboradores (número, estructura, distribución geográfica y carga de trabajo) para ajustarlo a las necesidades del diseño. Estos controles permiten a TNS asegurar que el tamaño del panel es suficiente para representar las características del sistema postal y que está correctamente distribuido sobre el territorio nacional.

- Elaboración y provisión a panelistas del envío de prueba: la elaboración y manipulación de los lotes con los envíos de muestra es supervisado en todas sus etapas. Cada envío de prueba tiene asociado un número identificativo que define los diferentes parámetros del mismo.

- Expedición y recepción de los envíos de prueba: se realizan controles de calidad sobre los envíos realizados y recibidos por parte de los panelistas. TNS analiza los ratios de respuesta y participación de cada colaborador que permiten detectar irregularidades pudiendo realizar procesos de formación individual o incluso el reemplazo del mismo.

- Recogida de datos: TNS dispone de una serie de controles que permiten verificar la calidad de los datos así como la eliminación de la información

[10] Los transpondedores son dispositivos electrónicos utilizados por TNS para registrar el paso de las cartas por los distintos centros de tratamiento de Correos. Los transpondedores se incluyen en el interior de las cartas. Su paso es registrado de forma automática por los equipos electrónicos instalados en dichos centros, permitiendo a TNS conocer los plazos parciales de entrega de las cartas.

errónea, como por ejemplo, que la fecha de depósito o recepción no sea festivo, la fecha de recepción no sea anterior a la de depósito… Asimismo verifica, mediante controles de regrabación, que los valores introducidos en el sistema por los panelistas es correcta. Para la medición de la calidad del plazo de entrega, TNS utiliza únicamente los datos que han superado todos los controles de calidad relativos a la recogida de datos. El diseño estadístico se realiza considerando la existencia de envíos no válidos, generando una muestra de envíos superior a lo acordado con el operador para que el número final de cartas válidas cumpla con los requerimientos.

- Análisis de datos e informes: además de los controles mencionados en el apartado anterior, se pone en práctica un proceso de depuración sobre los datos finales antes de su utilización para la determinación de los indicadores de calidad en el plazo de entrega de la carta ordinaria. En este último control de calidad se realiza una verificación para asegurar tanto la validez de los datos como su coherencia.

- Archivo de la información: según lo especificado en la norma UNE-EN 13850:2013, TNS procede a almacenar el conjunto de los lotes remitidos por los colaboradores durante el periodo de 1 año, permitiendo a Correos realizar cualquier revisión de la información que sea requerida tras la presentación del informe anual de calidad.

- Certificaciones de Calidad: de acuerdo con lo indicado en la norma, las actividades de aseguramiento de la calidad y de control, así como los requisitos de los sistemas informáticos deben seguir las reglas establecidas en las normas siguientes: EN ISO 9001, EN ISO 9004, ISO 10005 e ISO 10007 relacionadas con el aseguramiento y mejora de la calidad. TNS ha presentado, durante las tareas de auditoría, la certificación realizada por parte de AENOR que asegura que sus sistemas de control de calidad están alineados con las reglas especificadas dentro de la norma EN ISO 9001. Esta norma plantea las directrices principales en materia de aseguramiento y mejora continua de la calidad en las empresas si bien no acredita el seguimiento de las reglas de las demás normas.

Con el análisis de los diferentes aspectos expuesto a lo largo de esta sección AXON concluye que TNS ha implementado un sistema de control de calidad acorde con lo establecido en el interior de la norma UNE-EN 13850:2013. Los controles de calidad cubren todos los aspectos indicados en la norma, a excepción de las certificaciones requeridas.

Cálculos específicos y reglas de cálculo utilizados

El plazo de entrega para cada carta se calcula como la diferencia en días enteros entre la fecha de depósito y la fecha de recepción. La fecha de depósito depende de la hora de depósito de la carta. En el caso de que la hora de depósito sea posterior a

la hora de la última recogida del día, se considera que la carta ha sido entregada en el día siguiente.

Una vez calculada la diferencia en días enteros, se eliminan de dicha diferencia los sábados y domingos, así como días festivos nacionales, provinciales y locales que estén comprendidos entre las fechas de depósito y entrega.

Este proceso de flujo ha sido verificado por AXON para los envíos realizados entre las provincias de Málaga y Cantabria durante el mes de agosto de 2014. Dentro de este cálculo se ha verificado el cálculo correcto del plazo de entrega, así como la consideración de la hora de corte y la eliminación de días festivos (ya sean nacionales, como el 15 de agosto, o locales).

Sin embargo, hay que destacar en este proceso la incoherencia entre la información sobre la hora de última recogida del día ofrecida por el operador en los puntos de acceso y la hora de corte utilizada por TNS. Este aspecto se desarrolla detalladamente en el siguiente apartado.

Obtención de los indicadores para cada flujo, y obtención de indicadores a nivel nacional

Una vez obtenidos los plazos de entrega para los envíos incluidos en la muestra, se debe realizar el cálculo de los indicadores D+X, tanto para las diferentes áreas como para los indicadores a nivel nacional.

En primer lugar se realizan las agrupaciones de envíos para cada flujo, calculando así los valores promedio de los indicadores D+X.

Para la obtención de los valores promedio por área y a nivel nacional, se aplican unos factores de ponderación, que permiten obtener los resultados asociados a la matriz de flujos reales aportada por Correos.

Los factores de ponderación se extraen de la relación entre los envíos que deberían realizarse para cumplir con los porcentajes definidos en la matriz de flujos, y los envíos realizados por TNS. TNS ha empleado, de manera consistente con el plan de envíos, la última matriz de flujos disponible durante la etapa de diseño (en este caso, la del año 2011).

AXON opina que, si bien es cierto que durante la fase de diseño del sistema dicha matriz es la última información disponible, sería posible utilizar los resultados de una matriz de flujos más reciente para la ponderación lo que mejoraría la precisión del cálculo.

Cálculo de la exactitud de los indicadores

Por último, dentro del procesamiento de los datos y los cálculos necesarios para la obtención de los indicadores, se incluye el cálculo de la exactitud de los indicadores. La actualización de la norma UNE-EN 13.850 ha incluido, además de la aproximación normal, dos alternativas nuevas para la determinación del error

estadístico de los indicadores resultantes del sistema de medición. TNS ha mantenido el cálculo del error basado en una aproximación normal empleado en ejercicios previos que, como se ha señalado, sigue estando contemplada en la nueva norma.

Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria:

El auditor concluye en su informe, que la metodología empleada en la medición es adecuada y consistente con lo especificado en la norma UNE-EN 13.850:2013, si bien señala dos aspectos a mejorar:

1) En 2014 se ha sobrepasado el número máximo de cartas enviadas por panelista que fue introducido en la nueva norma del año 2013, excediendo la carga de trabajo de los panelistas particulares, cuyo límite se establece en 12 cartas semanales (enviadas y recibidas) sin poder superar el promedio anual de recepción de 6 cartas semanales.

   AXON señala que, a pesar de haberse realizado por parte de TNS a lo largo del ejercicio ajustes en el sistema para el cumplimiento del nuevo requerimiento de la norma, es necesario consolidar las medidas tomadas para el completo cumplimiento de la misma, ya que según su análisis un 4,83% de los panelistas particulares supera el límite semanal de las 12 cartas enviadas y un 0,77% supera el límite semanal de las cartas recibidas, si bien no se supera el promedio anual máximo antes señalado.

2) La hora de corte empleada en el cálculo de los indicadores del plazo de entrega es diferente a la hora límite de recogida que figura en los puntos de depósito.
   La norma define como fecha de depósito "*el día en el cual se deposita un envío postal, siempre que el depósito se efectúe antes de la última recogida de ese día*".

   El artículo 45 del Reglamento Postal dispone, en el mismo sentido que la norma UNE-EN 13.850:2013, que *"la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en el que se deposite el envío (…) siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate*".

   AXON señala que existen diferencias entre la hora de corte, establecida en las 16:00 horas por TNS y Correos para el cálculo del plazo de entrega, respecto al horario contemplado en los planos de construcción de los buzones cilíndricos en los que se señala que el horario límite de recogida de lunes a viernes son las 17:00 horas.

   Por tanto el auditor considera que la hora de corte empleada en el sistema de medición debería ser modificada de acuerdo con la última hora de recogida señalada en los puntos de depósito del correo.

III.3.2. Análisis sobre la información dada por Correos sobre la última hora de recogida

La falta de coherencia a la que alude AXON en su informe entre la hora de corte utilizada en el sistema de medición empleado por TNS y Correos y la última hora de recogida publicada, ya fue detectada en 2014 por KPMG (empresa encargada de realizar la auditoría del sistema de medición correspondiente al año 2013) tal y como se reflejó en el Informe sobre calidad del servicio postal universal 2013 publicado por esta Comisión[11] en julio de 2014.

Con tal motivo, la CNMC consideró oportuno encargar a una empresa externa un estudio sobre la publicación de la última hora de recogida que realiza Correos tanto en los buzones de sus oficinas como en los buzones ubicados en la vía pública, estudio que ha sido realizado, como ya se ha indicado anteriormente, por SGS TECNOS, S.A .

En su estudio SGS ha tomado una muestra aleatoria y representativa de 823 buzones (337 en Oficinas y 486 buzones situados en la vía pública). Los resultados obtenidos reflejan que un 13% de los buzones auditados no indican nada en relación al horario de recogida, un 2,6% tienen el horario ilegible y un 4,7% únicamente señalan que la recogida es diaria, como se puede observar en el siguiente cuadro.

[11] Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2013, de 17 de julio de 2014 (http://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Transporte_Postales/informes_postal/2014/140717_Informe_Calidad_Correos2013.pdf).

Figura 8: Horarios sobre la última hora de recogida publicados en buzones

HORARIOS	% HORARIO DE BUZONES
Antes de las 13:00	1,2%
13:00	42,2%
13:30	1,1%
13:45	0,1%
14:00	14,9%
14:15	0,1%
14:30	1,5%
14:45	0,1%
15:00	0,5%
15:20	0,1%
15:30	0,1%
16:00	1,8%
16:30	0,1%
17:00	15,6%
17:30	0,1%
20:00	0,1%
Horario Ilegible	2,6%
Recogida Diaria	4,7%
Sin horario	13,0%

Fuente: "*Estudio sobre los horarios de los buzones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2014*" – SGS Tecnos

Como se ha dicho anteriormente, la hora de corte utilizada por TNS para el cálculo del plazo de entrega de las cartas y tarjetas postales recogidas en buzones y oficinas de las capitales de provincia son las 16:00 horas, sin embargo como se puede extraer de los datos anteriores, un 15,9% del total de los buzones (capitales de provincia y resto de localidades), indican una hora límite superior a las 16:00 horas.

III.3.3. Alegaciones de Correos a los resultados de la auditoría y al informe sobre la última hora de recogida.

La CNMC dio traslado de los informes de AXON y SGS a Correos, mediante escrito de 10 de marzo de 2015, para que formulara, en caso de estimarlo oportuno, alegaciones y solicitó al operador que los resultados correspondientes a la carta ordinaria se calcularan teniendo en cuenta la hora de la última recogida que se informa en los puestos de depósito como exige la normativa.

Correos mediante escrito con registro de entrada en la CNMC de 9 de abril de 2015, comunicó que no estimaba necesario presentar alegaciones, si bien realizaba las siguientes consideraciones sobre las áreas de mejora señaladas por AXON:

- Respecto a la recomendación relativa al número de envíos por panelista, Correos señala en su escrito que en 2015 se ha efectuado un aumento del 22% de panelistas colaboradores, a fin de cumplir los criterios establecidos en la UNE-EN 13.850:2013.

- En relación con la discrepancia entre las horas de corte y la hora límite de recogida Correos indica que ha realizado la adecuación del sistema siguiendo el criterio de homogeneización de la CNMC, y que adjunta el Informe Final de TNS "Medición de la Calidad Servicio Postal Universal en el Año 2014" de marzo 2015 donde se incluyen los dos cálculos de los indicadores de plazo de entrega (el que se venía realizando hasta el momento con hora de corte 16:00 horas y el nuevo cálculo con hora de corte de las 17:00 horas).

III.4. Resultados obtenidos

Como se ha señalado, los resultados que a continuación se muestran son los calculados una vez se ha modificado la hora de corte que se mostraban en la figura 2. En la figura 9 se muestran las horas de corte modificadas:

Figura 9: Horas de corte modificadas

		Lunes a Viernes
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	*13:00/17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Depósito en Centros de Admisión Masiva	14:00 Horas
	Recogida a domicilio	14:00 Horas

Fuente: Grupo Correos

(*) El horario límite de recogida en capitales de provincia se fija en función del horario de cierre de cada Oficina postal.

Fuente: Informe "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014" TNS Marzo 2015

El informe de TNS muestra el resultado global en los plazos D+3 y D+5 para el total de envíos recibidos correspondiente a la carta ordinaria durante 2014, (tomando como hora de corte las 17:00 horas) así como su desviación respecto a los objetivos fijados por la normativa postal[12].

Figura 10: Resumen de resultados globales 2014

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2014		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	**95,45%**	**98,84%**
Desviación	2,45%	-0,16%
Error Estadístico	0,38%	0,14%

Fuente: Informe "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014" TNS – Marzo 2015

A continuación se muestra la comparativa de los resultados globales para los envíos de carta ordinaria de los años 2012, 2013 y 2014.

Figura 11: Resumen de resultados globales carta ordinaria años 2012-2014

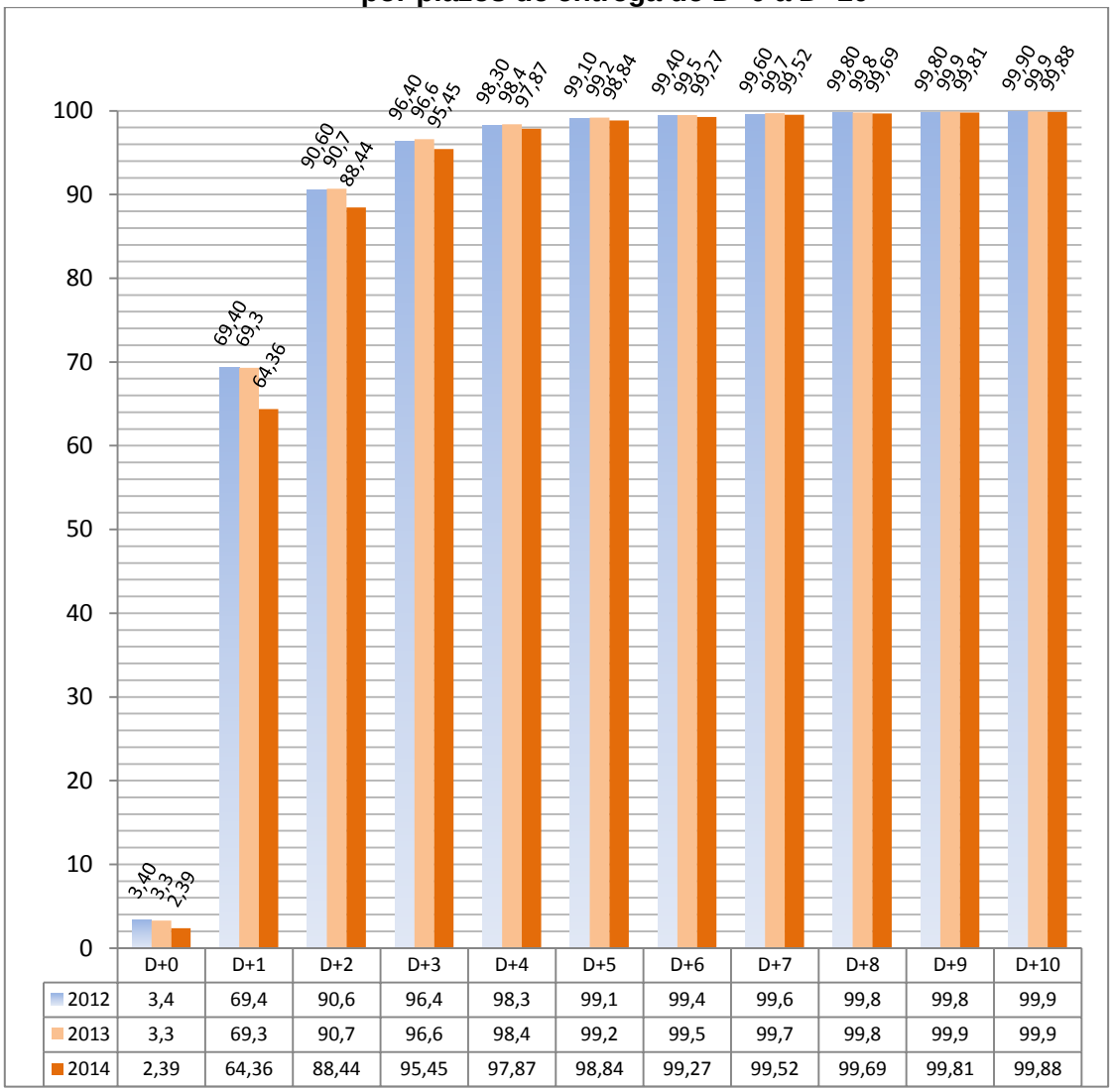
Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2012-2014		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado 2012	96,40%	99,10%
Resultado 2013	96,56%	99,16%
Resultado 2014	95,45%	98,84%

Fuente: Elaboración propia

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

[12] Los resultados obtenidos, tomando como hora de corte las 16:00, son 95,58% en D+3 y 98,58% en D+5.

Figura 12: Gráfico resultados globales carta ordinaria 2012-2014 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10
2012	3,4	69,4	90,6	96,4	98,3	99,1	99,4	99,6	99,8	99,8	99,9
2013	3,3	69,3	90,7	96,6	98,4	99,2	99,5	99,7	99,8	99,9	99,9
2014	2,39	64,36	88,44	95,45	97,87	98,84	99,27	99,52	99,69	99,81	99,88

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en el ejercicio 2014 han sufrido un ligero descenso en todos los indicadores, llegando en el caso del plazo de entrega en D+5 a situarse por debajo del objetivo establecido.

En la figura 7 se indican los resultados del plazo medio de entrega según el tipo de panelista emisor pudiendo observar que el incumplimiento del objetivo D+5 se produce en los resultados de tipo emisor empresas.

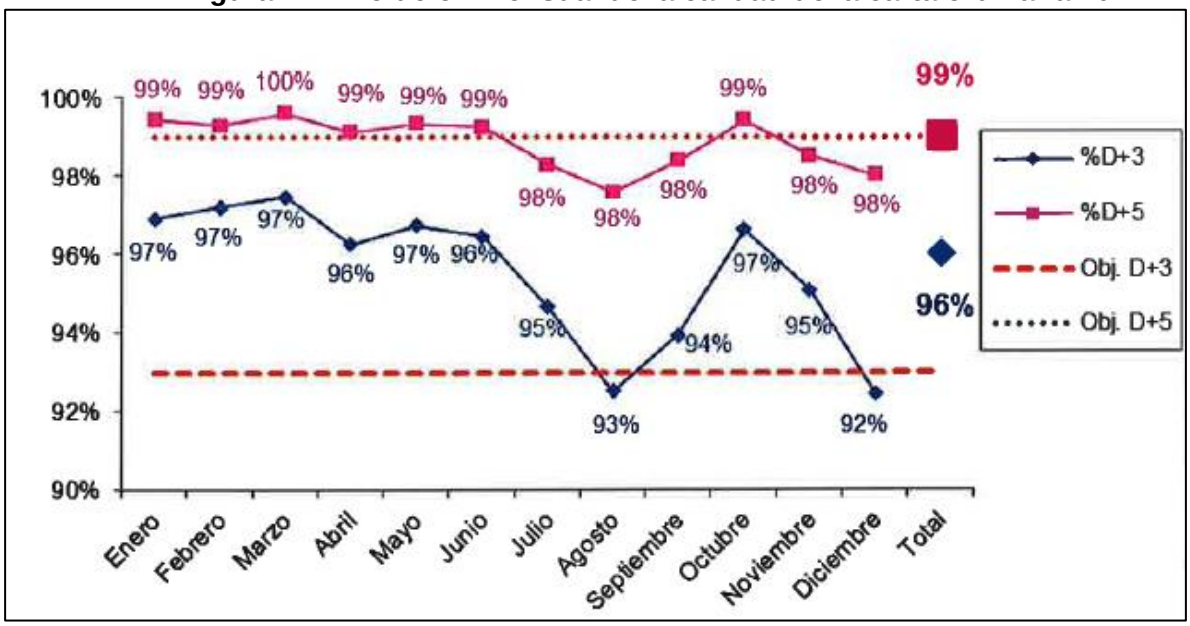
Figura 13: Resultados carta ordinaria año 2014 según tipo de emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
Plazo	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%	93%	99%
Resultado	**95,85%**	**99,00%**	**94,39%**	**98,44%**
Desviación	2,85%	0,00%	1,39%	-0,56%
Error Estadístico	0,33%	0,13%	0,84%	0,27%

Fuente: Informe "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014" TNS – Marzo 2015

Por último se muestra la evolución mensual de las calidades de entrega de la carta ordinaria:

Figura 14: Evolución mensual de la calidad de la carta ordinaria 2014



Fuente: Informe "Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2014" TNS – Marzo 2015

IV. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL (PAQUETE AZUL).

IV.1. Indicadores establecidos

El punto b) del apartado segundo del artículo 45 del Reglamento Postal señala que los plazos medios de expedición y norma de regularidad en el ámbito nacional para paquetes postales serán un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100. Por tanto el objetivo de calidad señalado en la norma es el siguiente:

D+3	D+5
80%	95%

Sin embargo, se debe tener en cuenta que dicho artículo alude a paquetes postales de hasta 10 kg, mientras la vigente Ley Postal de 2010 señala en su artículo 21, que se incluyen en el ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de paquetes postales con o sin valor comercial, de hasta 20 kg de peso.

Con la regulación anterior a la aprobación de la Ley Postal de año 2010, las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros se establecen en el apartado cuarto del artículo 47 del Reglamento Postal, que señala que "*una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto de los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal…*"

En el caso de los paquetes postales el importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos es el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de paquetes postales.

No existe ninguna norma europea que sea de obligado cumplimiento para la medición de este indicador.[13]

[13] Como se ha señalado anteriormente, el Comité Europeo de Normalización aprobó en 2008 un Informe Técnico TR 15.472 que contiene principios y requisitos mínimos de aplicación para la medición de la calidad en plazo de entrega de paquetes nacionales y transfronterizos utilizando un sistema de seguimiento y localización si bien no tiene rango de Norma Europea ni es de obligado cumplimiento.

IV.2. Medición realizada

Para la medición del plazo de entrega de los paquetes postales (que el operador denomina con el nombre comercial “Paquete Azul”), Correos ha empleado, como en años anteriores, el sistema de seguimiento y localización “Mercurio”, donde se tienen registrados los diferentes eventos de trazabilidad del envío: depósito, paso por los diferentes centros de tratamiento e intentos de entrega y entrega final.

La muestra utilizada corresponde a envíos reales, nacidos y distribuidos en cualquier punto de España.

Para evaluar el funcionamiento y nivel de cumplimiento del SPU del Paquete Azul, los resultados han sido analizados a través de un total de 1.621.988 envíos de hasta 20 kg de peso registrados en el sistema de Correos, que se corresponden, según el sistema de información estadística de Correos, con el 88% del universo.

El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega es la estimación del denominado tiempo “*end to end*” o “*extremo a extremo*” transcurrido entre el registro inicial de admisión del producto en la red postal y el registro de intento de entrega o entregado del mismo a su destinatario; esta información se presenta como el porcentaje (P) de envíos entregados dentro del plazo establecido en el compromiso de Servicio Postal Universal para paquetes de hasta 20 Kg.

Se aplica la siguiente regla de cálculo:

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

D=Día de depósito

Y se establece como hora límite de depósito las 16:00 horas, a partir de las cuales cualquier envío que se admita en la red postal se considerará depositado el día siguiente.

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

IV.3.1. Verificación del sistema de medición

El objetivo de la auditoría realizada por AXON era revisar la metodología empleada por Correos en la medición de los plazos de entrega del paquete azul durante 2014 y su alineamiento con la normativa vigente.

En su auditoría, AXON analizó los siguientes aspectos:

1) Fiabilidad del sistema de recogida de información implementado por Correos:

Durante las tareas de revisión de la metodología y el proceso de comprensión del proceso de los envíos de paquetes azules, AXON determinó que el procedimiento más crítico durante el envío es el registro de la información.

El registro de información comprende dos actividades que afectan al resultado del sistema de medición:

- La fecha y hora de envío del paquete: entrega del paquete por parte del remitente en la oficina de Correos.
- La fecha de recepción del paquete: entrega del paquete por parte del empleado de Correos en el domicilio del destinatario.

El proceso establecido por Correos cuenta con una carga automática de la información desde las oficinas en la base de datos de Mercurio. En el caso de la entrega de paquetes en domicilios, el proceso de registro se realiza en la mayoría de los casos a través de un dispositivo electrónico (una PDA) que almacena la hora de entrega del paquete en el domicilio, coincidiendo con la hora de firma por parte del destinatario. Al regresar a la oficina, la PDA se deposita en un soporte que carga la información en la base de datos. Tal y como describió Correos, no todos los empleados encargados de la entrega de paquetes disponen de este equipo, por lo que en algunos casos se mantiene el sistema de registro sobre papel, introduciendo dicha información posteriormente en un ordenador en la oficina de Correos.

Con el objeto de verificar la correcta recogida de la información, AXON analizó una muestra de 20 envíos de paquetes azules, de diferentes zonas de origen y zonas de destino con diferentes densidades de población.

De la comparación de los resultados anotados por AXON respecto a los 20 envíos tomados como muestra, con los datos que sobre esos mismos envíos figuraban en la base de datos Mercurio, el auditor expone que los datos registrados en el sistema utilizado por Correos son precisos, pues todos los datos coincidían con excepción de un dato relativo a un paquete que fue entregado el 10 de diciembre y en Mercurio figuraba entregado el 19.

Correos explicó que el error se debía a problemas informáticos en las aplicaciones utilizadas por sus empleados durante los días 9 y 10 de diciembre y que algunos de

los paquetes entregados durante esas fechas pueden mostrar diferencias entre la información disponible en Mercurio y la realidad.

Adicionalmente, Correos ha informado que lo normal es que los paquetes afectados registren una fecha de entrega posterior a la fecha real, ya que las incidencias informáticas resultan en un retraso del registro de la información.

De esto se deduce que, si bien estas incidencias informáticas suponen una limitación en el cálculo, resultarían en valores de calidad de servicio peores a los reales, por lo que el resultado del sistema tiende a ser conservador. AXON no considera que sea necesaria la aplicación de ajustes en el cálculo del plazo de entrega del paquete azul del ejercicio 2014.

En el caso de futuros ejercicios, AXON considera que el cálculo podría mejorarse mediante la implementación de protocolos para identificar los envíos afectados por problemas informáticos, de forma que se puedan excluir del cálculo de los indicadores.
Adicionalmente, y con el objetivo de que esta Comisión disponga de suficiente visibilidad sobre el alcance de las incidencias informáticas, AXON opina que es recomendable que Correos entregue, junto con los indicadores, un informe que describa las incidencias acaecidas durante el ejercicio bajo análisis así como el número de paquetes afectados en cada mes por dichas incidencias.

2) Revisión del cálculo de los indicadores D+3 y D+5 para el paquete azul:

El plazo de entrega para cada paquete se calcula como la diferencia en días enteros entre la fecha de depósito y la fecha de recepción. La fecha de depósito depende de la hora de depósito del paquete. En el caso de que la hora de depósito sea posterior a la hora de última recogida del día (fijada a las 16:00), se considera que el paquete ha sido depositado el día siguiente. Una vez calculada la diferencia en días enteros, se eliminan de dicha diferencia los sábados y domingos, así como días festivos nacionales, provinciales y locales que estén comprendidos entre las fechas de depósito y entrega. Con estos datos, Correos calcula el porcentaje de paquetes entregados en D+3 y D+5.

Con el objetivo de verificar que Correos aplica correctamente la regla de cálculo sobre los datos extraídos de Mercurio, el auditor solicitó a Correos el informe de calidad end-to-end final y la información fuente necesaria para el cálculo de los indicadores en un flujo de muestra aleatorio (Málaga-Cantabria para el mes de agosto 2014) y replicó el cálculo a partir de dicha información fuente y la metodología definida en la norma UNE-EN 13.850:2013 en relación con el cálculo de los resultados.

AXON concluye que Correos ha aplicado correctamente la regla de cálculo para la obtención de los indicadores, ya que no se han identificado errores o diferencias en el cálculo realizado.

Conclusiones de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul:

AXON concluye en su informe, que durante sus trabajos de revisión ha podido verificar que la metodología aplicada por Correos es adecuada y consistente con la metodología asociada a la regla de cálculo para la obtención de los indicadores de calidad especificada en el contenido de la norma UNE-EN 13.850:2013, y que los cálculos han sido implementados correctamente por el operador.
Por otro lado, se ha observado que en algunos casos las fechas de entrega registradas en los sistemas del operador pueden estar afectadas por incidencias informáticas. Sin embargo, según ha explicado Correos, este hecho tiende a empeorar los indicadores de calidad, por lo que el resultado del sistema es conservador y no se considera necesario aplicar ajustes en el ejercicio 2014.

IV.3.2. Alegaciones de Correos

Información sobre la última hora de recogida

Respecto a la información sobre la última hora de recogida de los paquetes, Correos en su escrito de fecha de entrada en la CNMC de 9 de abril de 2015, señala que en los Centros de Admisión Masiva este dato se especifica en la entrada principal del edificio, siendo la hora señalada las 15:00 horas, mientras que en las Oficinas no se halla generalizada la indicación explícita de la hora de recogida del Paquete Azul, facilitándose esa información bajo demanda, es decir, de forma verbal a petición del cliente.

El operador indica que está trabajando en la implementación de las medidas oportunas para mejorar la difusión de dicha información de forma homogénea en toda la Red de Oficinas de Correos.

Dado que en la metodología antes expuesta, Correos considera como hora límite de depósito las 16:00 horas, se produce de nuevo, en los Centros de Admisión Masiva una incongruencia entre la hora límite empleada en el estudio realizado por el operador y la hora de recogida que se informa en sus centros. En este caso, una corrección de los resultados supondría una mejora de la calidad.

Observaciones de Correos a los resultados obtenidos en el plazo de entrega del paquete postal 2014

En su Informe sobre calidad en plazo del servicio del Paquete Azul 2014, Correos ponía de manifiesto que los envíos nacidos o dirigidos fuera de la Península (excepto Islas Baleares), están sujetos a trámites aduaneros que conllevan un aumento del tiempo transcurrido desde que son admitidos por el operador hasta que se ponen a disposición del destinatario, lo que según Correos incide en los resultados obtenidos.

Desde el mes de octubre de 2014, el operador ha comenzado a registrar en su sistema una serie de eventos orientados a controlar los tiempos referidos a trámites aduaneros, y aunque no posee los datos exactos para 2014, ha realizado una estimación anual partiendo de los resultados del mes de noviembre.

En función de las estimaciones realizadas, Correos calcula que los envíos afectados por los trámites aduaneros suponen un 17,27% de los envíos anuales que circulan entre la Península y Canarias, a los que si se descontaran del plazo los días hábiles transcurridos desde el inicio de dichos trámites hasta su liberación, repercutiría en una mejora en el grado del cumplimiento del plazo de entrega previsto en la norma.
Conforme a los cálculos estimados por Correos, si se hiciera la corrección que plantea el operador en relación a los trámites aduaneros, sus resultados a nivel nacional de la calidad en plazo del paquete azul serían los siguientes:

Figura 15: Resultados de calidad descontando los trámites aduaneros

Calidad en plazo Nacional corregida		
	D+3	D+5
Objetivo	**80,00%**	**95,00%**
Resultado sin corrección	80,09%	88,32%
Desviación sin corregir	0,09%	-6,68%
Variación estimada	0,66%	1,76%
Resultado corregido(*)	**80,75%**	**90,08%**
Desviación corregida	**0,75%**	**-4,92%**

Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2014 - Correos – Marzo 2015

Asimismo, en dicho informe, el operador señala la existencia de importantes diferencias entre la calidad de los paquetes con origen o destino en las Islas Canarias y la calidad total nacional. Comparando los datos del mes de noviembre, que es el mes del que se disponen datos desagregados, mientras la calidad nacional es del 78% en D+3 y 87% en D+5, la calidad de los envíos que circularon entre la Península y Canarias fue de 10,69% y 35,49% en D+3 y D+5 respectivamente (o 14,25% y 45,00% si se tienen en cuenta los ajustes propuestos por Correos descontando los tiempos de trámites aduaneros).

Al objeto de profundizar en los motivos que influyen en estos resultados, la CNMC solicitó a Correos información adicional al respecto, que fue aportada mediante escrito de 12 de junio de 2015 en el que, entre otros datos, se facilitan los siguientes porcentajes sobre la calidad en plazo del paquete azul:

Calidad en plazo del Paquete Azul en 2014			
D+3 (Objetivo 80%)		D+5 (Objetivo 95%)	
Península-Península	95,65%	Península-Península	99,21%
Península-Canarias*	8,97%	Península-Canarias*	37,84%

*Envíos entre la Península y las Islas Canarias en las dos direcciones

Asimismo, en su escrito de 12 de junio Correos indica que otra de las causas, a parte de los trámites aduaneros que señalaba en su Informe, que influyen en los resultados de calidad de los envíos de paquetes con origen o destino Canarias, es

el sistema de transporte marítimo al que se hallan sometidos dichos envíos: Correos indica que la travesía entre la Península y el archipiélago es de dos días, a lo que ha de adicionarse un mínimo de 24 horas para que puedan ser distribuidos. Asimismo, es relevante a su juicio, que de los paquetes que llegan al puerto de Las Palmas, un 38% tienen como destino las islas de Lanzarote y Fuerteventura, y de los que llegan a Santa Cruz de Tenerife un 13% se dirigen a la Gomera, La Palma y El Hierro.

Por último, el operador en el Informe sobre calidad en plazo del servicio del Paquete Azul 2014 indicaba que los parámetros con los que han trabajado para determinar la calidad en plazo del Paquete Azul, son los fijados para paquetes postales de hasta 10 kg, tal y como señala el artículo 45 del Reglamento Postal, cuando, como se ha comentado anteriormente la nueva definición de SPU prevista en la Ley Postal de 2010 amplía de 10 a 20 kg el peso de los paquetes. Correos afirma que su sistema de medición no permite discriminar qué envíos pesan más de 10 kg, y considera que sería necesario aplicar una corrección adicional al resultado, una vez sea corregido por los trámites aduaneros, debido a que el tratamiento de envíos de mayor peso presenta mayores dificultades que el aplicado a envíos con menor peso.

En relación a las observaciones planteadas por el operador, cabe señalar:

- En la actualidad, no hay establecido ningún tipo de excepción a las normas de calidad de las previstas en el artículo 47.3 del Reglamento Postal.

- Respecto a los trámites aduaneros, aunque ni la Directiva Postal ni la normativa española prevén expresamente la corrección en la medición de los plazos de entrega por los posibles trámites aduaneros, el informe técnico del Comité Europeo de Normalización UNE-CEN/TR 15472:2008 sobre medición de plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización, prevé que los envíos dentro del sistema de control deberían excluirse del cálculo del plazo de entrega cuando ocurra alguna de las causas fuera de responsabilidad del operador, y cita entre ellas "*los envíos retenidos y no liberados* ***normalmente*** *por las autoridades aduaneras*".

  Sin embargo, los datos ofrecidos a este respecto, como indica el propio operador, son estimaciones efectuadas a partir de los datos registrados en un mes concreto de 2014, por lo que el impacto que en los plazos de entrega tiene el sistema aduanero se podría evaluar en futuros ejercicios, para lo cual será necesario disponer de datos reales y debidamente auditados.

- Referencia en el Reglamento Postal al límite de 10 kg de peso para paquetes postales: esta observación del operador viene a poner de manifiesto, como ya indicó esta Comisión en su anterior informe sobre calidad del SPU de julio de 2014, que sigue resultando urgente la aprobación tanto el desarrollo reglamentario de la vigente Ley Postal de 2010, como la aprobación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal previsto en el artículo 22 de la citada norma.

IV.4. Resultados obtenidos

Los resultados globales para 2014 de entrega en D+3 y D+5 han sido los siguientes:

Figura 16: Resumen de resultados globales paquete postal 2014

Calidad en plazo nacional		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	**80,09%**	**88,32%**
Desviación	0,09%	-6,68%

Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2014 - Correos – Marzo 2015

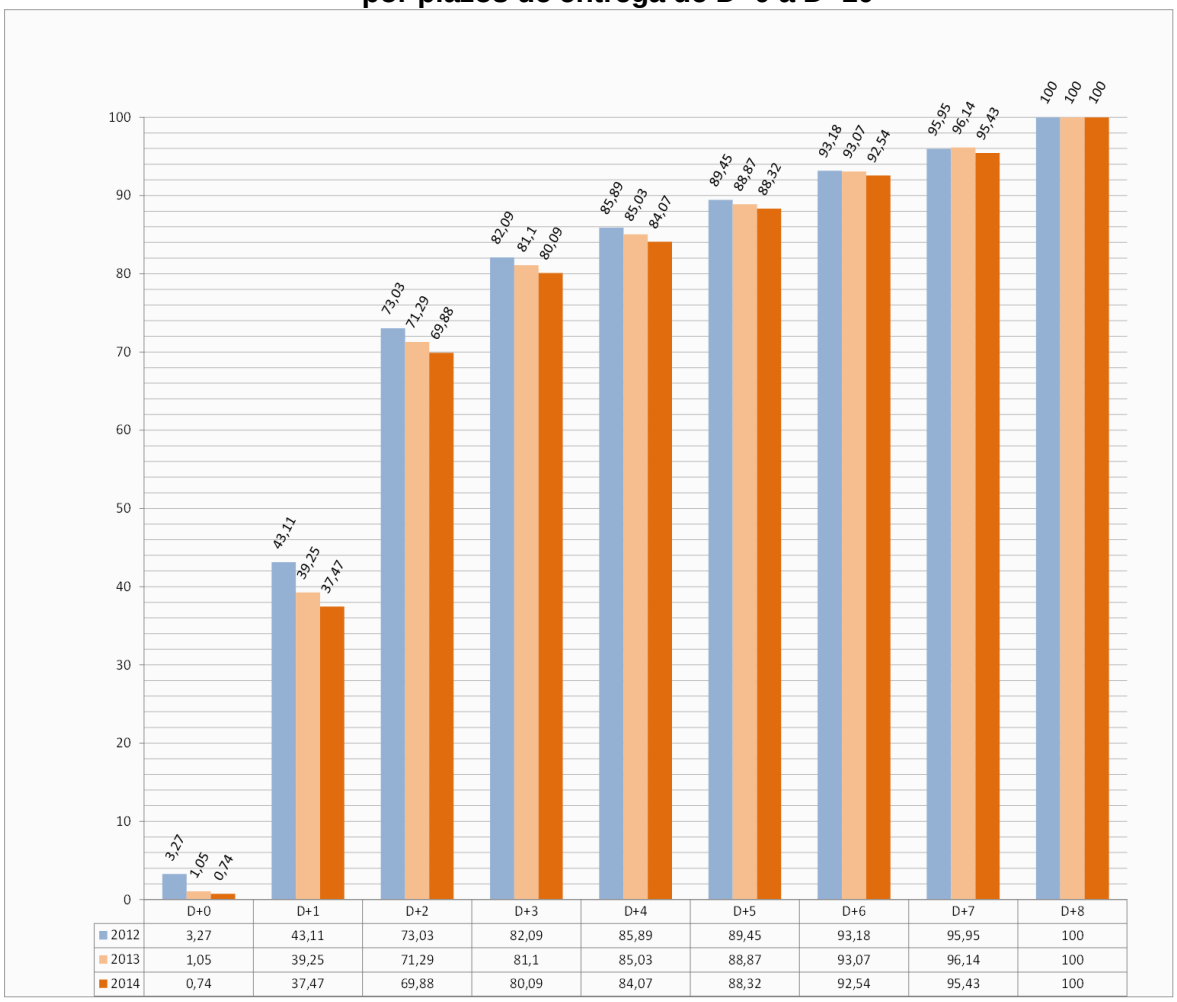
Figura 17: Resumen de resultados globales paquete postal 2012-2014

Plazo medio de entrega paquete postal 2012-2014		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado 2012	82,09%	89,95%
Resultado 2013	81,10%	88,90%
Resultado 2014	80,09%	88,32%

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los resultados globales del plazo de entrega en el paquete azul obtenidos por Correos en los años 2012, 2013 y 2014 desglosada desde D+0 a D+10.

Figura 18: Gráfico resultados globales paquete postal 2012-2014 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



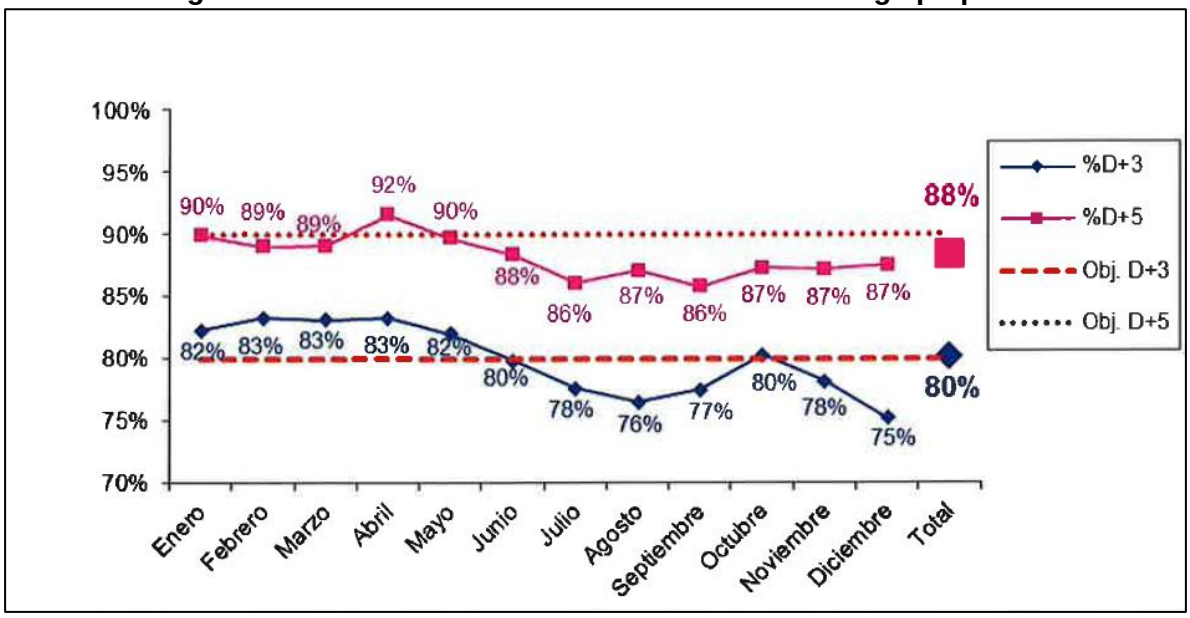
	D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8
2012	3,27	43,11	73,03	82,09	85,89	89,45	93,18	95,95	100
2013	1,05	39,25	71,29	81,1	85,03	88,87	93,07	96,14	100
2014	0,74	37,47	69,88	80,09	84,07	88,32	92,54	95,43	100

Fuente: Elaboración propia

La evolución en los resultados obtenidos muestra un descenso en el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad en el plazo de entrega del paquete azul y respecto a lo señalado en la normativa se sigue incumpliendo, como en años anteriores el plazo de D+5 para el 95% de los envíos de paquetes nacionales, donde la desviación alcanza en 2014 el -6,68%.

La evolución mensual en la calidad en la entrega del paquete azul se muestra a continuación.

Figura 19: Gráfico evolución mensual calidad entrega paquete azul 2014



Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2014 - Correos – Marzo 2015

V. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO

V.1. Indicadores establecidos

Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecen en el Anexo II de la Directiva Postal:

"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[14], según la fórmula D + n, en la que D representa la fecha de depósito[15] 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*

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

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

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."

Desde el punto de vista regulatorio, en España no están previstas consecuencias económicas en caso de incumplimiento de las normas de calidad en el correo transfronterizo.

V.2. Medición realizada

La asociación International Post Corporation (IPC) realiza anualmente la medición de la calidad del servicio postal intraeuropeo a través del sistema UNEX. El diseño de este sistema de medición es conforme con la norma EN 13.850 de *medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*[16], que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

La medición UNEX se lleva a cabo de manera continua a lo largo del año y cubre las zonas urbanas y rurales de Europa. Utiliza cartas test para calcular el plazo de entrega de extremo a extremo de los flujos postales transfronterizos, es decir, a partir del depósito en el país de origen hasta la entrega en el país de destino, incluyendo el tiempo para la recogida, la clasificación y el transporte.

Las características de las cartas test y del panel son especificadas para asegurarse de que sean representativas del flujo real del correo con respecto a los pesos y tamaños, métodos de depósito (buzón, oficina de correos), medios de pago (sello, etiqueta, Port Payé), forma de consignar el direccionamiento (escrito a mano, mecanografiado) y ubicación geográfica de origen y de destino del envío en cada país.

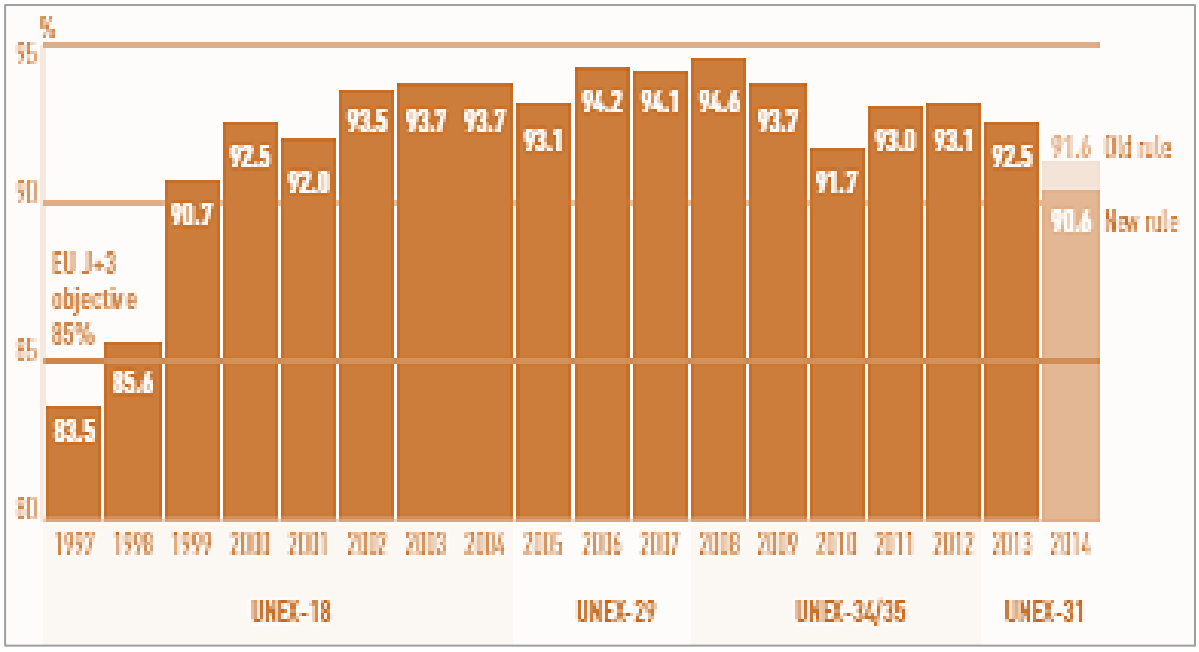
V.3. Resultados obtenidos

Los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario durante el ejercicio 2014 superaron, como en años anteriores, los objetivos de la Unión Europea. De acuerdo con el sistema de medición IPC UNEX, el 90,6% de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito y el 97,8% dentro de los cinco días.

En el gráfico siguiente puede apreciarse la evolución de los resultados obtenidos desde 1997 hasta el año 2013.

[16] Es importante señalar que en la mayoría de los países europeos existen dos categorías de correo ordinario, el correo prioritario o de primera clase con un indicador de plazo de entrega en D+1 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben al día siguiente de su depósito) y otra categoría de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben a los tres días). En España no existe esta distinción, se prevé únicamente una categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

Figura 20: Resultados objetivo D+3 en la correspondencia internacional en la UE (1997-2014)17 18



Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2014 results" IPC Marzo 2015

Respecto a los resultados de cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados Miembros cabe señalar que en ningún país se cumplen los objetivos para todos los flujos. En el Anexo se muestran los resultados en D+3 y D+5 de todos los flujos bilaterales.

VI. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

VI.1. Indicadores establecidos

De acuerdo con lo establecido en el apartado primero del artículo 46 del Reglamento Postal "*la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará, además de lo establecido en el artículo anterior, una adecuada atención al usuario, que será medida a través de un índice. Este índice informará sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del servicio postal universal*."

[17] El número de países incluidos en la medición fue de 18 en 1997, 29 del 2005 al 2008, 34 del 2008 al 2010, 35 en 2011 y 31 en 2013 y 2014. España ha participado en todos los ejercicios.

[18] En relación a los resultados mostrados en el gráfico IPC, se observa que el descenso en el grado de cumplimiento que se produce en 2014 es en parte debido a que en 2013 se adoptó una nueva versión de la EN 13850 ("new rule") que introdujo un cambio en las reglas del cálculo del plazo de entrega. La versión anterior ("old rule" en el gráfico) aplicaba la norma de 5 días laborables y ahora se aplica la norma que se ajuste con los requerimientos del país. Este cambio en la norma no ha afectado a España porque el requerimiento legal ha sido y es de 5 días a la semana.

En la actualidad no está regulado ningún objetivo en relación con este indicador.

VI.2. Medición realizada

La empresa SGS ha realizado un estudio sobre el tiempo medio de atención al usuario en las oficinas de Correos en 2014, para ello ha seleccionado de forma aleatoria y representativa 500 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional, a las que ha realizado visitas siguiendo la técnica de "cliente misterioso" en las fechas comprendidas entre el 26 de noviembre al 15 de diciembre de 2014.

En el estudio se ha empleado un diseño muestral estratificado con afijación proporcional en base al número de oficinas que hay en cada provincia, y la selección de las franjas horarias y semanales se ha llevado a cabo de forma aleatoria teniendo en cuenta los horarios de atención al público de las oficinas seleccionadas en la muestra.

De forma adicional, y aunque no está regulado ningún indicador en este sentido, en el estudio se ha llevado a cabo asimismo, una serie de mediciones secundarias relativas a determinados parámetros de calidad, tales como limpieza, luminosidad.

VI.3. Resultados obtenidos

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2014 ha sido de 9,3 minutos. En la tabla siguiente se detallan los resultados por tipo de oficina.

Figura 21: Resultados del promedio de tiempo total de atención al público 2014

Estratos	Tiempo en minutos		Total (Tiempo de atención)
	Espera	Gestión	
CENTRO COMERCIAL	7,0	2,2	9,2
OFICINA PRINCIPAL	8,2	2,5	10,7
OFICINA TECNICA	6,0	2,5	8,5
SUCURSAL URBANA	7,9	2,5	8,9
Total Ponderado	**6,9**	**2,4**	**9,3**

Fuente: Informe SGS Estudio Mystery Shopping Correos-Noviembre 2014

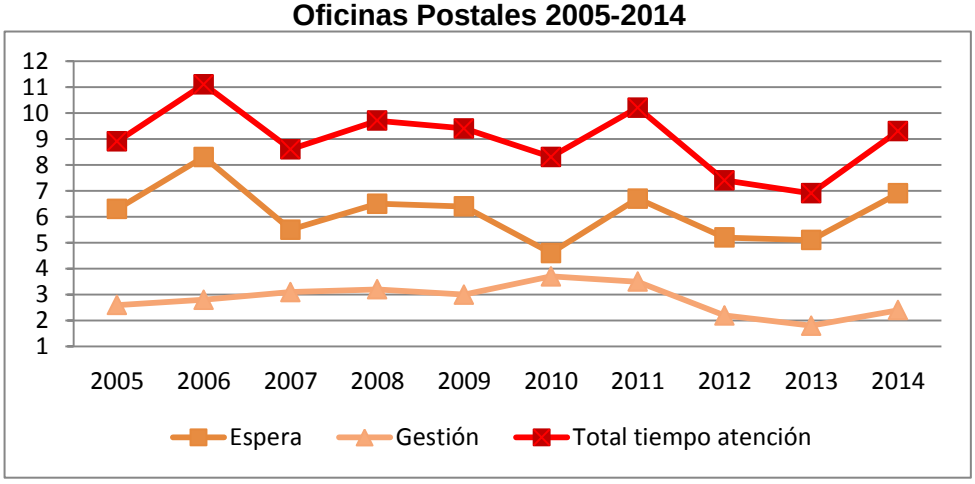
Atendiendo a los resultados obtenidos desde el año 2005, se observa la siguiente evolución en los tiempos de medios de atención en oficinas:

Figura 22: Evolución del tiempo de medio de atención en las oficinas postales 2005-2014

Año	Tiempo en minutos		Total (Tiempo de atención)	Índice 2005 =100
	Espera	Gestión		
2005	6,3	2,6	8,9	100
2006	8,3	2,8	11,1	124,7
2007	5,5	3,1	8,6	96,6
2008	6,5	3,2	9,7	109,0
2009	6,4	3	9,4	105,6
2010	4,6	3,7	8,3	93,3
2011	6,7	3,5	10,2	114,6
2012	5,2	2,2	7,4	83,1
2013	5,1	1,8	6,9	77,5
2014	6,9	2,4	9,3	104,5

Fuente: Informe SGS Estudio Mystery Shopping Correos-Noviembre 2014

Figura 23: Gráfico sobre la evolución de tiempos medios de atención en las Oficinas Postales 2005-2014



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, como se ha indicado anteriormente, en el estudio se han analizado este año otros factores relativos a las Oficinas de Correos, obteniéndose los siguientes resultados:

Figura 23: Valoración de las oficinas de Correos

Otros indicadores de calidad: Valoración de las oficinas de Correos	BIEN	MAL	REGULAR
Elementos exteriores de la oficina en buen estado de conservación	90,8%	8,4%	0,8%
Elementos exteriores de la oficina se encuentran limpios	93,8%	5,2%	1,0%
Iluminación exterior de la oficina correcta[19]	95,8%	2,5%	1,8%
Suelo y paredes en buen estado de conservación y limpieza	92,4%	6,8%	0,8%
En el interior de la oficina se transmite sensación de orden y organización	90,0%	8,8%	1,2%
Ausencia de documentos o paquetes de clientes sobre el mostrador	97,0%	2,4%	0,6%
Iluminación en el interior de la oficina correcta	96,4%	3,6%	0,0%
Impresos o folletos a disposición de los clientes	95,6%	0,0%	4,4%
Existe información a la vista de los clientes sobre los procedimientos de quejas y reclamaciones	78,2%	0,0%	21,8%
Correcta imagen del personal	97,0%	3,0%	0,0%
Se observa al personal proactivo en el establecimiento cuando se entra en el mismo	92,4%	6,2%	1,4%
Trato amable y respetuoso con todos los clientes	96,2%	3,4%	0,4%
El empleado atendió con agilidad y en caso de interrupción dio prioridad al cliente	94,8%	4.4%	0,8%

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe SGS Estudio Mystery Shopping Correos-Noviembre 2014

[19] Para el cálculo de este indicador no se han tenido en cuenta las oficinas en las que la iluminación que había en el momento de la visita era suficiente y por lo tanto no se encontraban todas las luminarias encendidas.

VII. RECLAMACIONES Y QUEJAS

VII.1.Indicadores establecidos

El artículo 19 de la Directiva Postal establece que los Estados miembros velarán por que todos los proveedores de servicios postales ofrezcan procedimientos transparentes, simples y poco costosos para tramitar las reclamaciones de los usuarios de servicios postales, en particular en caso de pérdida, robo, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

Por su parte, el Reglamento Postal, en su artículo 46 "Atención al usuario", señala en su apartado segundo que, "*el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones…….presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal*".

VII.2.Resultados obtenidos

La CNMC, solicitó al operador designado los datos relativos a las reclamaciones recibidas de los usuarios por la prestación del SPU. Correos en su escrito de 9 de abril de 2015 aportó los datos relativos a las reclamaciones de servicio que, al no poder asignarse a un producto concreto, engloban la totalidad de las reclamaciones sin poder especificar cuantas de ellas están motivadas por servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal. El número total de reclamaciones de servicio, tramitadas en 2014, fue de 36.897.

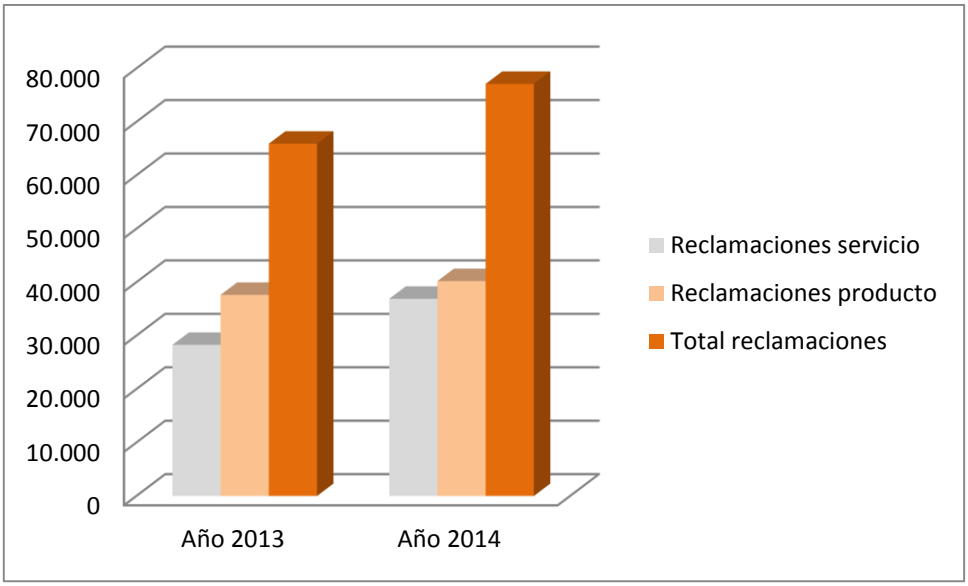
Esta información fue completada con el escrito que con fecha 12 de junio el operador público remitió a esta Comisión en el que se facilita los datos sobre reclamaciones gestionadas por Correos durante 2014 correspondientes a los productos pertenecientes al ámbito del SPU que tienen trazabilidad, es decir, aquellos productos de los que resulta posible hacer un seguimiento, (por lo que queda fuera la carta ordinaria).

	Reclamaciones de Producto en 2014			
	Nacional		Internacional	**Total**
	Paquete azul	Carta certificada	Paquete internacional económico	
Extravío	547	4.677	983	6.207
Deterioro	198	281	103	582
Retraso	120	108	67	295
Otros motivos	3.399	21.619	8.104	33.122
Total	4.264	26.685	9.257	40.206

Por tanto, se considera que las reclamaciones recibidas por Correos en el ámbito del servicio postal universal durante el año 2014 fueron 77.103, a continuación se muestran los datos comparativos 2013-2014:

RECLAMACIONES	Año 2013	Año 2014
Reclamaciones servicio	28.280	36.897
Reclamaciones producto	37.633	40.206
Total reclamaciones	65.913	77.103

Figura 25: Evolución 2013-2014 número de reclamaciones recibidas por Correos



Fuente: Elaboración propia

Grado de fiabilidad

Durante el ejercicio 2014 el número de reclamaciones recibidas por el operador designado fue de 77.103. El número de reclamaciones tramitadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el mismo periodo ascendió a 200, por lo tanto, de acuerdo con lo señalado en el artículo 46 del Reglamento Postal antes citado, el porcentaje que mide el grado de fiabilidad en 2014 fue del 0,26%.
A continuación se muestra la comparativa con los datos del ejercicio 2013:

Reclamaciones relativas al SPU recibidas por la CNMC	Año 2013	Año 2014
Total Reclamaciones	**173**	**200**
Grado de fiabilidad	**0,26%**	**0,26%**

VIII. CONCLUSIONES

Como paso previo a las conclusiones del presente estudio, resulta necesario señalar que la falta de desarrollo reglamentario de la Ley Postal del año 2010 y la ausencia de un nuevo Plan de Prestación acorde con los cambios normativos operados con motivo de la entrada en vigor de la tercera Directiva postal, tienen como consecuencia la inexistencia de un cuadro de indicadores de calidad completo y coherente con objetivos claros y consecuencias vinculadas en caso de incumplimiento por parte del operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal.

Se considera que el conjunto de indicadores y objetivos actualmente aplicables no son suficientes, por los siguientes motivos:

i. Inexistencia de indicadores de determinados parámetros de calidad, como por ejemplo, plazos de entrega de la carta certificada o de valor declarado o parámetros que midan la adecuada cobertura de la red de oficinas.

ii. Inexistencia de objetivos vinculados a indicadores ya previstos. Es el caso del tiempo medio de atención en oficinas o el grado de fiabilidad (medido a través del número de reclamaciones).

iii. Incoherencia entre determinados indicadores y sus correspondientes objetivos motivada por la aprobación de la Ley Postal del 2010. Así, los objetivos del paquete postal están marcados para los paquetes hasta 10 kilogramos de peso, mientras el SPU, de acuerdo con la nueva Ley Postal, extiende el peso de los paquetes hasta los 20 kilogramos.

iv. Necesidad de revisión de las consecuencias aplicables al incumplimiento de los parámetros de calidad. Los únicos objetivos que, en caso de incumplimiento, tienen vinculadas consecuencias económicas son los plazos de entrega de la carta ordinaria y del paquete postal, estas consecuencias consisten en la minoración en la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal.

Por tanto, en la actualidad la CNMC carece de las herramientas regulatorias necesarias para realizar, de forma óptima, el control y medición de las condiciones de prestación del SPU que le encomienda el artículo 8.5 de su ley de creación.

A pesar de lo anteriormente expuesto, esta Comisión ha llevado a cabo la supervisión de las condiciones de prestación del SPU correspondiente al año 2014 de acuerdo a los indicadores y normas de calidad vigentes, obteniendo del análisis expuesto en los aparatados anteriores, las siguientes conclusiones:

1. Las auditorías de los sistemas de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria y del paquete postal, confirman que los sistemas utilizados por el operador designado son fiables y, en el caso de la carta ordinaria, cumple con los requisitos exigidos en la norma vinculante europea UNE-EN

13.850:2013, si bien deben realizarse mejoras relativas a los panelistas, al registro de las incidencias informáticas en el sistema de Mercurio y a los horarios de última recogida mostrados en los buzones y oficinas de Correos. Se insta al operador designado para que lleve a cabo las citadas mejoras e informe periódicamente a esta Comisión sobre las medidas adoptadas.

2. Se han producido, tanto en la carta ordinaria como en el paquete azul, un ligero empeoramiento de la calidad con respecto al ejercicio anterior:

    a. Durante el ejercicio 2014, el 95,45% de cartas ordinarias se han entregado en tres días o menos y el 98,84% en cinco. Cumpliendo los objetivos en el primer caso y no alcanzándolo en el segundo, produciéndose una desviación del 0,16%. Estos resultados son algo inferiores a los obtenidos en 2012 y 2013.

    b. En el caso del paquete postal, el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha sido del 80,09%, bajando respecto a los ejercicios 2012 y 2013, aunque superando en 0,9% el objetivo señalado por la norma. Respecto a los de paquetes postales entregados en D+5 en 2014, de nuevo el resultado obtenido es inferior al objetivo del 95% marcado por la normativa, ya que se sitúa en el 88,32%, y desciende respecto a 2012 y 2013, ejercicios en los que tampoco se alcanzó el objetivo señalado.

3. Correos propone algunos factores de corrección consistentes en el descuento de los posibles retrasos en aduana en los paquetes azules con origen o destino en las islas Canarias que podrían analizarse para futuros ejercicios.

4. Dado que los resultados obtenidos en el estudio efectuado sobre la información que el operador designado facilita tanto en oficinas como en los buzones sobre la última hora de recogida del correo, de nuevo en 2014 no resultan satisfactorios, se insta a Correos para que mejore dicha información, y que la misma sea congruente con las horas que emplee en futuros ejercicios para la realización de los estudios de su grado de cumplimiento de los plazos de entrega. Se solicita al operador designado que informe de manera periódica a esta Comisión, sobre las medidas que adopte al respecto.

5. El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2014 de 9,3 minutos, 2,4 minutos más que en el ejercicio anterior.

6. El grado de fiabilidad de los servicios postales al que se alude en el artículo 46 del Reglamento Postal en 2014 fue del 0,26 %, igual que el del ejercicio 2013.

ANEXO

Resultados del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario

UNEX™ > 2014 RESULTS

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code) AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	CH	GB
Austria (AT)	J+3		97.3	73.4	90.4	56.9	98.1	96.5	86.2	93.7	94.0	96.1	70.1	94.0		88.2	86.1	94.8	98.2	98.5	86.7	95.9	89.2	90.6	92.3	89.2	98.0	96.3	82.3	99.3	97.6	95.0
	J+5		99.8	90.8	99.4	93.3	99.2	99.4	97.3	99.8	98.4	99.0	94.0	99.5		98.6	95.3	100.0	100.0	100.0	100.0	98.5	98.5	97.3	99.6	98.0	100.0	98.8	97.6	100.0	99.8	100.0
	Days		2.0	3.2	2.3	3.5	2.0	2.0	2.6	2.1	2.2	2.1	3.1	2.1		2.7	2.6	2.1	2.1	1.9	2.5	2.3	2.4	2.4	2.3	2.3	1.9	2.0	2.8	1.9	1.9	2.1
Belgium (BE)	J+3	92.6		46.7	75.4	6.6	87.6	91.6	73.8	90.9	96.1	97.9	68.0	84.6	33.5	96.8	84.3	74.6	66.8	99.2	82.7	98.6	39.0	89.5	81.9	88.2	91.0	94.7	84.0	85.1	95.7	95.7
	J+5	99.4		84.4	97.3	55.8	96.5	96.1	94.5	99.1	99.0	100.0	92.0	97.3	92.2	98.8	95.2	85.8	89.2	99.9	98.8	100.0	83.5	99.0	98.2	97.4	98.5	97.9	96.2	98.1	98.2	98.5
	Days	2.3		4.1	3.0	5.7	2.5	2.5	3.1	2.4	2.3	2.1	3.5	2.7	4.3	2.2	2.9	3.1	3.5	1.9	3.0	2.0	4.2	2.5	2.7	2.4	2.5	2.2	2.6	2.6	2.3	2.2
Bulgaria (BG)	J+3	82.4	57.7			22.6	70.4	48.8			68.9	61.4	9.9				34.7					65.5	43.0	66.9					62.7	60.0	72.2	50.7
	J+5	96.5	91.3			62.3	93.8	89.0			89.4	92.2	33.6				70.7					88.8	86.4	86.4					88.4	91.1	92.5	90.2
	Days	2.7	3.6			5.5	3.0	3.7			3.3	3.4	6.9				5.0					3.5	4.1	3.6					3.4	3.4	3.2	3.8
Croatia (HR)	J+3	81.4									68.8	73.5				37.9	49.6					82.1						95.1		62.5		62.4
	J+5	96.4									88.4	96.1				80.9	85.4					94.0						98.8		97.9		94.3
	Days	3.0									3.5	3.1				4.5	4.1					3.0						2.2		3.3		3.3
Cyprus (CY)	J+3	61.3	24.6	19.8			26.5	37.9		14.6	27.3	31.3	32.2	20.7		27.4	8.0					23.7	13.7	22.2		26.2			26.6	26.2	9.2	58.9
	J+5	87.9	81.1	66.7			83.1	84.2		72.0	74.6	75.7	75.5	73.7		82.8	52.1					83.8	73.0	85.3		70.7			74.1	76.5	54.2	85.2
	Days	3.8	4.5	5.0			4.3	4.1		4.7	4.7	4.7	4.8	4.7		4.6	5.9					4.5	5.1	4.5		5.0			4.8	4.6	5.6	3.6
Czech Republic (CZ)	J+3	95.2	94.0	42.2	53.1	9.0		87.3	65.2	90.1	94.3	89.9	21.9	92.3		47.2	77.4	74.4	69.1	83.6	66.7	84.7	50.1	89.2	64.2	69.2	96.7	74.0	55.1	83.8	95.0	74.8
	J+5	99.8	99.6	83.9	83.2	49.9		98.6	95.5	100.0	99.6	99.0	69.8	99.4		84.6	92.0	96.1	93.4	96.6	89.4	97.2	83.0	98.7	96.1	93.3	99.0	95.8	86.4	98.4	100.0	91.9
	Days	2.0	2.3	4.2	4.0	5.9		2.5	3.2	2.4	2.2	2.4	5.1	2.3		4.0	3.0	2.9	3.3	2.8	3.5	2.6	4.0	2.5	3.2	3.1	2.0	3.0	3.8	2.7	2.1	3.2
Denmark (DK)	J+3	98.1	97.8	49.5	69.0	34.4	91.1		98.4	98.1	96.2	95.3	82.2	90.3	93.2	95.7	83.9	92.3	85.5	93.8	53.8	96.5	96.2	90.7	94.8	61.0	96.3	60.8	79.9	97.6	97.5	93.0
	J+5	99.3	99.7	91.2	93.3	79.9	97.4		99.6	99.5	99.1	99.8	93.9	98.9	99.3	99.6	97.4	97.4	93.0	98.5	90.9	99.4	99.8	98.2	100.0	85.3	99.3	92.5	97.0	99.5	99.1	98.1
	Days	2.0	2.0	3.8	3.1	4.6	2.3		2.0	2.1	2.2	2.2	2.9	2.5	2.2	2.3	2.7	2.3	2.7	2.4	3.8	2.1	2.2	2.4	2.2	3.6	2.1	3.4	2.8	1.9	2.2	2.3

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																														
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	CH	GB
Estonia (EE)	J+3	90.3	85.7				79.4	94.0		95.9		83.5	24.0	87.3		54.9	47.4	95.2	87.9			82.3	84.0	78.1	60.3				55.6	96.5	82.4	64.8
	J+5	98.5	97.1				98.7	99.1		98.3		95.8	63.8	98.3		89.1	78.2	99.2	98.1			96.4	96.4	97.4	89.8				93.1	99.4	99.2	91.3
	Days	2.6	2.7				3.1	2.4		2.2		2.8	5.3	2.6		3.8	4.6	2.1	2.8			2.9	2.9	2.9	3.6				3.7	2.1	3.0	3.7
Finland (FI)	J+3	94.7	93.7	53.2	40.0	40.0	91.6	96.2	93.6		95.0	89.9	57.4	92.6	87.1	85.8	75.8	95.1	91.0		74.6	90.1	95.0	86.9	87.1	67.8	93.0	77.8	70.3	98.6	96.9	92.6
	J+5	97.0	99.5	90.7	89.4	80.3	99.6	99.6	99.6		99.5	98.6	88.7	100.0	99.1	97.6	94.0	100.0	98.0		94.5	99.0	99.0	99.7	98.1	95.1	99.6	96.4	91.8	100.0	99.5	99.6
	Days	2.1	2.2	3.6	4.1	4.3	2.3	2.0	2.0		2.1	2.3	3.7	2.3	2.6	2.8	3.0	2.1	2.4		3.0	2.4	2.1	2.3	2.6	3.1	2.2	2.8	3.4	2.0	1.9	2.1
France (FR)	J+3	94.0	95.8	41.5	73.4	40.3	91.0	90.3	79.7	93.7		92.6	65.6	92.4	90.7	92.8	86.1	91.6	62.3	94.9	79.0	94.9	82.7	90.2	89.1	79.8	91.3	86.1	87.0	93.2	93.2	89.8
	J+5	98.5	99.1	76.7	89.7	80.7	98.8	98.0	98.5	98.2		97.9	92.2	98.8	98.1	98.9	96.1	97.3	89.2	99.3	94.8	98.8	97.3	97.7	98.3	94.6	97.6	95.2	96.6	99.5	98.9	97.3
	Days	2.2	2.1	4.5	3.4	4.4	2.3	2.5	2.9	2.4		2.4	3.4	2.4	2.3	2.4	2.7	2.4	3.9	2.1	3.0	2.2	2.8	2.4	2.4	2.8	2.4	2.5	2.5	2.2	2.4	2.5
Germany (DE)	J+3										88.2														87.1							
	J+5										96.0														98.1							
	Days										2.6														2.4							
Greece (GR)	J+3	79.3	90.3	69.6	56.3	64.2	80.4	95.4	38.1	70.1	92.9	88.6		77.5		66.1	81.0	34.2		88.7	58.4	72.3	59.3	87.9	78.9	81.4			57.3	79.5	90.8	92.7
	J+5	99.1	98.1	92.1	89.3	91.7	97.7	99.7	78.3	91.1	97.9	97.7		98.1		93.1	92.0	75.6		100.0	88.1	94.9	86.0	96.6	95.7	94.0			85.8	97.7	100.0	98.3
	Days	2.6	2.5	3.2	3.8	3.5	2.7	2.2	4.2	3.4	2.2	2.4		2.6		3.6	3.0	4.5		2.5	3.6	3.2	3.7	2.6	2.7	2.7			3.7	2.6	2.1	2.2
Hungary (HU)	J+3	97.0	95.2	58.3	72.6	35.3	94.3	90.2	54.4	93.1	83.0	91.5	28.4			67.3	65.3		74.8	82.2	54.0	86.3	62.8	89.6	79.5	83.5	96.5	95.0	68.1	87.2	98.0	90.9
	J+5	99.1	100.0	93.2	97.4	74.3	99.0	98.9	78.3	100.0	97.3	98.5	75.4			91.5	89.3		94.1	97.2	88.7	99.1	92.4	96.1	94.6	95.4	100.0	100.0	94.5	99.5	99.4	97.8
	Days	2.0	2.1	3.4	3.1	4.8	2.2	2.6	4.0	2.2	2.9	2.3	4.7			3.4	3.7		3.1	2.9	3.9	2.9	3.5	2.3	2.8	2.8	2.0	2.0	3.3	2.5	1.9	2.4
Iceland (IS)	J+3	79.6	63.2					94.7		93.2	96.4	89.8				72.3	47.6					84.7	95.4	77.8					60.3	94.1	72.3	93.5
	J+5	99.5	96.4					99.3		99.4	100.0	99.5				97.0	83.8					96.6	100.0	97.0					89.9	99.6	97.1	98.2
	Days	2.9	3.4					2.1		2.3	2.0	2.5				3.2	4.1					2.8	2.1	3.0					3.9	2.0	3.2	2.1
Ireland (IE)	J+3	97.0	93.6	38.8	65.6	29.7	95.0	95.2	87.0	77.6	96.4	91.6	55.5	81.4	68.8		82.2	62.7	33.1	89.0	70.1	94.3	80.9	81.1	82.0	29.5	88.3	77.4	79.1	91.4	94.8	96.4
	J+5	99.6	100.0	84.8	95.4	69.3	98.3	100.0	95.1	93.3	99.2	98.7	86.2	98.7	98.2		92.0	91.9	81.4	98.0	88.1	98.3	95.5	97.5	99.5	66.0	99.8	97.0	96.5	99.5	98.6	99.7
	Days	2.0	2.1	4.0	3.5	5.1	2.2	2.1	2.8	3.1	2.0	2.3	3.8	2.6	3.1		2.8	3.4	4.4	2.4	3.4	2.3	2.9	2.7	2.5	4.9	2.4	2.9	2.8	2.3	2.1	2.0
Italy (IT)	J+3	86.8	82.4	23.3	54.6	7.1	84.6	88.0	27.5	80.9	86.0	86.0	61.4	57.0	56.1	83.9		57.2	39.0	85.8	65.5	86.6	78.2	82.9	80.3	64.0	85.7	90.8	71.3	89.2	89.0	82.6
	J+5	94.2	95.4	66.8	87.7	53.2	94.7	96.9	54.1	91.0	96.5	94.1	90.5	90.3	90.7	97.5		83.3	77.5	96.9	92.3	96.9	98.9	97.1	90.6	92.4	96.2	96.7	93.5	98.1	95.7	96.5
	Days	2.7	2.8	5.4	4.1	5.9	2.8	2.5	5.8	3.1	2.6	2.7	3.6	3.8	3.7	2.7		4.0	5.0	3.0	3.5	2.5	3.0	2.8	3.1	3.4	2.8	2.6	3.3	2.7	2.6	2.9
Latvia (LV)	J+3	99.0	95.2			34.5	84.1	97.6	99.1	94.6	91.8	89.4	43.1	81.6		74.5	66.7		92.8			91.4	92.0	93.0	74.6		97.9		48.1	96.4	94.7	87.5
	J+5	99.4	98.8			81.2	98.1	99.1	99.4	97.4	98.0	96.4	82.1	93.3		95.7	92.4		98.1			99.3	96.2	97.4	96.5		99.7		88.2	99.7	99.2	98.3
	Days	1.9	2.0			4.5	2.6	2.0	1.9	2.2	2.3	2.5	4.5	2.8		3.2	3.4		2.2			2.3	2.2	2.4	2.9		2.0		3.9	1.9	2.3	2.6
Lithuania (LT)	J+3	97.0		29.6		42.0		90.6	98.1	95.8	82.7	85.2				76.0	68.0	96.2		93.7		92.4	82.6	94.1	82.8				45.3	95.7	85.0	77.5
	J+5	100.0		78.8		76.8		99.3	99.6	100.0	95.4	97.1				95.4	92.9	99.4		96.5		98.6	97.4	98.6	97.0				87.8	99.7	98.5	94.8
	Days	2.1		4.5		4.4		2.3	1.9	2.1	2.9	2.7				3.2	3.6	2.0		2.3		2.5	2.8	2.3	2.6				4.0	2.0	2.6	3.0
Luxembourg (LU)	J+3	95.3	97.6	66.4		29.8	89.5	93.5	96.1	90.1	94.0	98.0	59.5	92.2	46.7	87.6	84.1	86.1	83.1		83.0	96.8	87.4	86.5	91.7	79.2	65.4	83.5	75.8	92.7	97.5	95.2
	J+5	99.5	100.0	91.4		85.8	96.1	98.8	99.1	98.7	99.0	99.4	89.1	99.5	78.9	98.4	94.1	96.9	97.2		97.0	98.4	98.1	97.6	97.2	90.3	90.3	95.5	94.6	99.0	99.6	99.4
	Days	2.0	2.0	3.4		4.4	2.5	2.3	2.3	2.6	2.2	2.1	3.8	2.3	4.0	2.6	2.8	2.5	2.7		2.6	2.2	2.6	2.6	2.3	2.9	3.4	2.6	3.0	2.4	2.1	2.2

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																														
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	CH	GB
Malta (MT)	J+3	88.3	86.5					14.3			71.6	72.1	20.9			68.1	56.6			62.0		62.8	1.0		63.2				39.4	49.9	80.6	85.5
	J+5	99.1	97.7					67.2			96.9	95.6	76.7			93.9	85.4			90.8		91.5	23.0		90.2				87.9	90.6	96.4	98.8
	Days	2.4	2.8					5.4			3.0	3.4	4.8			3.5	3.8			3.7		3.6	7.4		3.5				4.0	3.6	3.1	2.6
Netherlands (NL)	J+3	96.7	98.5	22.6	43.2	8.8	83.9	96.2	80.8	92.7	96.0	93.7	58.7	96.1	91.5	94.5	83.3	56.4	54.0	96.8	37.4		71.1	88.0	91.7	84.8	91.5	81.9	85.6	95.9	95.1	95.7
	J+5	99.0	99.9	73.4	76.7	63.5	95.6	99.5	98.6	98.5	99.4	99.0	90.3	99.8	99.3	99.0	94.6	92.4	87.0	99.2	85.0		99.1	99.3	98.8	94.4	98.5	98.6	97.6	99.5	98.4	99.8
	Days	2.0	1.9	4.9	4.2	5.5	2.5	2.0	2.5	2.2	2.0	2.2	3.6	2.1	2.2	2.3	2.8	3.4	3.8	2.1	4.2		3.1	2.3	2.3	2.6	2.3	3.1	2.5	2.0	2.1	2.0
Norway (NO)	J+3	91.0	92.4	52.2	80.4	30.4	89.8	92.9	95.9	94.0	89.1	85.6	68.9	85.3	89.7	87.7	88.2	94.1	76.1	91.4		87.9		81.3	76.7	71.2	89.9	79.1	72.0	95.1	93.1	93.2
	J+5	96.8	97.9	87.2	97.8	72.4	98.0	98.5	99.3	99.5	99.0	96.9	93.8	99.3	98.9	97.4	97.1	99.4	90.3	99.7		98.3		97.6	91.2	95.8	97.3	96.6	90.4	99.4	99.5	99.0
	Days	2.4	2.3	3.9	2.9	4.7	2.5	2.4	2.2	2.2	2.5	2.7	3.2	2.6	2.3	2.6	2.7	2.3	3.3	2.3		2.5		2.8	3.0	3.2	2.7	3.1	3.4	2.1	2.4	2.4
Poland (PL)	J+3	93.7	90.1	49.6	55.9	19.5	91.7	94.3	85.2	80.9	90.2	89.7	41.5	90.9	67.6	75.2	74.5	92.8	86.9		74.0	91.3	67.3		65.0	79.2	93.1	85.2	72.3	93.2	92.8	90.5
	J+5	99.6	99.4	84.1	95.0	75.7	98.6	99.5	98.9	99.1	97.8	98.3	77.3	98.7	94.2	96.8	92.4	100.0	97.5		95.1	98.7	93.3		94.6	94.8	98.7	99.3	89.4	99.1	99.2	99.0
	Days	2.2	2.6	3.9	3.6	5.1	2.4	2.2	2.5	2.7	2.5	2.4	4.3	2.3	3.3	3.0	3.1	2.2	2.4		3.2	2.5	3.2		3.4	2.7	2.4	2.7	3.3	2.2	2.2	2.4
Portugal (PT)	J+3	98.7	94.2	45.4	66.3	25.0	92.4	91.8	22.0	80.0	91.1	93.7	56.1	83.9		81.6	86.2	43.1	37.2	93.9	50.9	93.4	91.6	69.8		65.4	89.8	64.7	92.2	93.2	94.9	95.1
	J+5	100.0	99.0	86.8	95.0	64.1	100.0	99.2	55.5	96.4	99.5	97.2	85.9	96.9		98.5	95.4	65.3	72.3	98.4	96.4	98.7	99.2	95.4		92.8	97.9	94.4	98.6	98.6	97.8	99.0
	Days	1.8	2.4	3.8	3.3	5.1	2.4	2.2	6.8	2.8	2.4	2.2	3.9	2.8		3.1	2.8	5.5	4.9	2.3	3.5	2.4	2.4	3.2		3.6	2.5	3.2	2.2	2.2	2.0	2.1
Romania (RO)	J+3	78.9	60.2	46.2		20.5	65.2			45.2	60.4	73.4	33.5	55.3		53.1	42.4					67.1	19.2	73.7	63.3		74.4		67.3	67.4	66.3	51.0
	J+5	94.2	89.5	85.8		72.0	92.2			81.5	91.1	95.5	75.1	95.5		87.6	81.0					93.7	67.4	92.4	96.2		97.1		91.4	93.5	93.2	88.2
	Days	2.9	3.5	3.9		5.0	3.3			4.0	3.6	3.0	4.6	3.4		3.9	4.3					3.4	5.2	3.1	3.5		2.9		3.4	3.4	3.3	3.8
Slovak Republic (SK)	J+3	93.9	84.5	54.9	68.3		96.9			64.4	61.3	82.8		88.6		59.7	57.8		77.5			70.9	50.6	77.4	61.9	59.9		89.7	46.1	82.1	88.0	71.7
	J+5	99.2	97.5	97.3	95.3		99.0			96.1	96.7	96.9		99.0		95.8	90.8		98.2			95.4	90.6	96.9	95.3	86.0		100.0	89.1	100.0	98.7	97.1
	Days	2.2	2.8	3.4	3.3		2.0			3.2	3.4	2.9		2.5		3.5	3.7		2.9			3.2	3.8	3.1	3.4	3.6		2.6	4.0	2.8	2.6	3.0
Slovenia (SI)	J+3	96.7	92.8	67.1	92.9		94.2	94.8	85.9	70.4	91.1	86.1		98.5		74.4	82.7	79.5	68.2	99.0		89.5	62.4	89.1	87.2	70.0	97.7		70.4	92.5	100.0	81.7
	J+5	100.0	99.0	89.8	98.7		97.7	100.0	100.0	96.9	97.0	98.8		100.0		96.4	95.2	96.2	92.7	100.0		98.9	93.3	96.2	98.6	91.2	99.5		96.8	99.7	100.0	97.5
	Days	2.1	2.4	3.6	2.3		2.2	2.3	2.6	3.2	2.6	2.6		2.1		3.1	2.8	3.0	3.5	2.1		2.6	3.6	2.6	2.4	3.1	1.9		3.2	2.4	2.1	2.8
Spain (ES)	J+3	92.0	92.0	39.4	39.2	8.2	83.0	91.9	39.7	68.7	87.2	79.3	61.5	76.8	39.0	74.4	84.5		48.3	89.7	52.3	92.1	58.9	69.8	93.5	82.7	87.7	63.6		79.0	94.7	93.4
	J+5	100.0	96.7	81.1	76.5	67.5	97.3	99.8	66.5	95.9	98.0	98.0	89.7	93.1	81.0	94.4	97.1		84.8	97.6	85.0	99.3	95.4	92.9	98.5	95.2	96.6	94.3		98.7	99.7	98.3
	Days	2.2	2.3	4.3	4.7	5.1	2.6	2.2	4.8	3.2	2.5	3.0	3.7	3.0	4.4	3.2	2.7		3.8	2.5	3.8	2.4	3.4	3.5	2.2	2.7	2.6	3.3		2.9	2.1	2.2
Sweden (SE)	J+3	95.3	90.5	48.3	62.5	38.8	94.1	95.3	96.3	98.7	92.1	93.2	73.6	79.9	94.8	92.9	86.1	96.5	87.1	89.7	70.6	97.1	93.8	91.8	85.3	70.2	95.5	81.8	66.2		95.2	91.4
	J+5	99.0	98.8	91.1	94.9	75.2	99.1	99.9	99.5	99.9	99.0	98.9	91.1	93.5	98.8	97.3	95.7	98.3	94.2	99.5	94.4	99.6	99.3	99.9	98.6	91.7	100.0	96.3	92.7		99.2	98.5
	Days	2.1	2.3	4.0	3.4	4.5	2.2	2.2	2.0	2.0	2.4	2.4	3.1	2.8	2.2	2.4	2.7	2.1	3.1	2.3	3.6	2.2	2.3	2.2	2.7	3.1	2.1	2.9	3.3		2.3	2.4
Switzerland (CH)	J+3	97.6	98.7	53.9	47.0	32.8	96.9	95.1	84.8	95.3	97.4	98.7	76.7	96.5	84.7	97.3	89.7	86.1	82.2	99.6	71.6	91.2	92.3	96.0	94.1	80.6	95.6	98.2	88.5	98.0		95.7
	J+5	99.9	100.0	93.8	98.7	67.3	99.3	99.3	98.8	99.5	99.6	99.7	94.9	99.3	98.8	100.0	95.6	100.0	94.3	99.6	95.5	96.4	99.1	100.0	96.1	96.7	99.7	99.3	97.5	99.1		99.2
	Days	2.0	2.1	3.6	3.6	5.3	2.1	2.3	2.8	2.1	2.2	2.1	3.1	2.0	2.7	2.2	2.5	2.4	3.3	2.0	3.4	2.4	2.3	2.1	2.4	2.8	2.0	2.0	2.4	2.0		2.2
United Kingdom (GB)	J+3	93.4	94.2	26.1	25.6	34.0	85.1	90.7	55.4	92.4	90.7	93.7	73.0	91.9	88.8	96.3	79.7	49.1	45.6	94.8	75.2	94.7	86.8	88.7	94.0	73.4	85.6	60.7	82.9	93.7	93.5	
	J+5	98.6	99.0	72.6	77.3	75.5	98.1	98.2	92.2	98.3	98.6	98.8	92.7	99.0	96.2	99.5	95.1	82.8	84.9	98.7	98.7	99.1	97.6	99.0	98.5	90.3	98.8	95.3	95.8	99.3	98.6	
	Days	2.3	2.1	4.7	4.7	4.5	2.6	2.4	3.5	2.3	2.5	2.3	3.2	2.3	2.5	2.2	2.8	3.9	4.1	2.3	3.1	2.2	2.6	2.5	2.2	3.1	2.7	3.5	2.7	2.1	2.3	

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																														
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	CH	GB
Malta (MT)	J+3	87.6	89.5					23.6			68.9		29.3			58.4	46.5			81.4		81.5	51.5	70.9	73.2		83.7	11.1	48.0	81.5	87.5	77.4
	J+5	96.0	97.8					66.6			95.9		87.2			93.6	74.4			99.3		98.3	94.3	95.3	93.7		86.2	42.7	88.2	100.0	97.5	95.4
	Days	2.5	2.6					5.2			3.2		4.4			3.5	4.5			2.8		2.6	3.6	3.3	3.2		2.9	6.3	3.8	2.6	2.8	2.9
Netherlands (NL)	J+3	98.2	98.4	33.2	30.8	5.8	93.1	96.6	91.2	96.2	97.3		70.9	96.6	95.2	97.1	83.2	89.4	63.3	98.7	35.7		86.9	91.7	96.7	90.1	92.6	79.7	88.5	97.3	97.7	95.8
	J+5	99.5	99.9	82.6	74.4	65.5	99.1	100.0	96.7	99.7	99.2		96.5	99.4	99.3	98.8	94.4	100.0	93.8	100.0	92.7		98.9	99.3	99.5	99.1	98.8	100.0	96.3	98.9	99.4	99.7
	Days	2.0	1.9	4.3	4.6	5.3	2.2	2.1	2.4	2.1	2.0		3.2	2.0	2.1	2.2	2.8	2.6	3.3	1.9	3.9		2.6	2.1	1.9	2.4	2.2	3.1	2.5	2.0	2.0	2.2
Norway (NO)	J+3	95.7	97.2	66.8	61.0	46.7	86.4	96.6	92.6	97.2	91.8		80.5	88.4	98.0	92.0	80.8	95.7	87.4	90.5		90.0		93.7	83.8	73.2	83.1		81.6	98.5	98.5	91.2
	J+5	99.1	99.4	85.8	80.5	86.4	92.5	99.6	99.3	99.9	98.4		97.3	100.0	100.0	99.3	90.8	99.6	96.8	100.0		98.5		98.8	97.2	94.9	100.0		98.0	99.7	98.9	98.8
	Days	2.1	2.1	3.5	3.7	4.0	2.7	2.0	2.2	2.0	2.2		2.9	2.2	2.0	2.5	2.9	2.1	2.5	2.5		2.3		2.3	2.5	2.9	2.6		2.8	1.9	1.9	2.3
Poland (PL)	J+3	94.8	94.0	43.6	69.6	43.0	92.2	95.5	90.4	82.6	93.0		55.9	94.3	70.4	86.7	72.0	95.8	93.4	85.2	67.0	95.1	84.9		82.5	72.1	99.1	89.2	77.5	96.0	94.9	94.9
	J+5	99.0	100.0	84.0	91.8	84.1	98.2	100.0	100.0	100.0	99.1		86.4	100.0	95.1	97.1	88.9	98.8	99.0	95.7	99.3	100.0	98.1		99.5	91.2	100.0	100.0	94.6	99.6	99.6	98.2
	Days	2.1	2.3	4.4	3.5	4.0	2.4	2.2	2.4	2.8	2.3		3.9	2.3	3.2	2.8	3.4	2.1	2.2	2.6	3.3	2.3	2.6		2.7	3.2	2.2	2.6	3.1	2.1	2.1	2.3
Portugal (PT)	J+3	90.4	95.1	49.4	47.6	9.8	95.6	85.2	57.5	87.4	93.0	96.2	49.8	86.2		86.2	86.6	60.4	48.4	96.5	55.2	95.4	93.1	81.4		67.6	87.3	82.7	86.4	94.0	99.2	96.5
	J+5	100.0	99.3	84.0	85.2	68.7	98.4	100.0	94.1	98.4	99.3	99.0	89.4	98.0		96.9	94.5	94.0	87.1	100.0	97.6	98.6	100.0	98.3		97.8	96.8	97.1	98.5	100.0	100.0	99.8
	Days	2.2	2.1	4.0	4.1	5.3	2.2	2.3	3.4	2.5	2.3	2.1	3.8	2.7		3.0	2.7	3.3	3.8	2.1	3.4	2.1	2.3	2.7		3.1	2.5	2.8	2.4	2.1	1.9	2.1
Romania (RO)	J+3	82.3	75.9	47.7		39.9	76.2			59.3	64.7		43.0	78.3		51.3	43.6					83.0	46.6		70.7		74.1		71.8	84.4	81.3	65.9
	J+5	95.6	97.5	92.5		81.1	94.7			90.7	90.0		90.0	97.6		93.4	80.8					94.8	91.2		94.5		96.0		93.5	98.3	95.8	91.4
	Days	2.8	3.0	3.6		4.0	3.1			3.8	3.4		3.9	3.0		3.7	4.5					2.9	3.8		3.2		2.8		3.1	2.7	2.7	3.4
Slovak Republic (SK)	J+3	92.7	87.6	47.9	46.3	26.3	95.9	86.2		76.8	58.9			90.9		59.0	62.8		84.3			88.5		82.9	75.0	70.3		95.5	51.2	89.1	91.2	78.9
	J+5	97.7	96.9	95.7	90.4	81.8	98.7	100.0		98.2	96.9			99.8		89.0	90.5		96.4			98.1		96.9	94.0	93.4		100.0	91.6	100.0	99.5	96.9
	Days	2.4	2.8	3.5	3.9	4.8	2.1	2.7		3.0	3.4			2.5		3.6	3.6		2.9			2.8		2.9	3.2	3.4		2.7	3.7	2.6	2.7	3.1
Slovenia (SI)	J+3	97.4	95.3	66.9	94.8		92.5	94.6	76.9	77.3	90.2		42.6	100.0		83.0	74.5	82.6	79.2	97.2		95.3	84.8	88.7	95.4	78.5	96.6			89.6	99.3	
	J+5	100.0	100.0	91.8	100.0		98.3	97.6	97.4	99.3	99.6		81.4	100.0		88.5	90.4	99.4	95.6	100.0		100.0	100.0	98.5	99.6	97.2	97.2			99.1	100.0	
	Days	1.8	2.1	3.4	2.2		2.3	2.1	2.9	2.9	2.2		4.5	2.0		3.2	3.2	2.7	3.2	2.2		2.1	2.8	2.3	2.1	2.8	1.9			2.2	1.8	
Spain (ES)	J+3	89.9	89.4	38.4	32.3	20.8	83.7	95.0	44.5	80.5	92.4		48.4	68.6	28.7	77.7	80.8			85.8	49.2	92.4	59.8	65.4	92.5	81.3	87.7	58.6		71.7	90.5	92.5
	J+5	99.2	97.9	83.9	85.0	56.9	96.8	97.9	71.3	96.9	98.8		85.8	93.7	83.2	95.7	95.7			99.6	81.1	98.9	91.7	96.9	99.1	95.4	96.6	86.0		94.4	97.9	97.6
	Days	2.4	2.4	4.0	4.2	5.6	2.7	2.2	4.7	3.0	2.3		3.9	3.3	4.6	3.2	2.9			2.7	4.1	2.3	3.6	3.3	2.3	2.8	2.6	3.8		3.2	2.3	2.4
Sweden (SE)	J+3	99.1	95.3	65.3	57.8	46.5	99.2	97.9	94.7	98.8	95.6		71.3	90.3	93.7	94.6	86.1	99.3	93.8	97.8	83.6	99.2	97.0	93.2	87.0	82.4	97.7	86.7	71.6		98.4	96.9
	J+5	99.1	98.5	95.3	88.8	89.2	100.0	99.7	100.0	99.9	98.2		92.8	93.8	97.9	100.0	97.8	100.0	96.8	98.2	99.3	100.0	99.7	100.0	94.6	95.2	99.7	96.5	98.9		100.0	98.5
	Days	2.0	2.1	3.3	3.6	3.9	2.1	1.9	2.1	1.9	2.2		3.2	3.1	2.2	2.3	2.6	1.9	2.3	2.2	2.9	2.0	2.0	2.1	2.5	2.9	2.0	2.8	3.0		1.9	2.0
Switzerland (CH)	J+3	98.0	96.1	63.6	33.8	60.6	98.6	97.5	85.2	97.1	96.5	99.3	77.6	98.1	75.6	95.6	85.8	92.8	89.6	98.2	90.6	97.9	98.5	96.5	96.5	87.8	96.5	98.4	90.2	98.8		97.1
	J+5	99.9	99.2	96.6	89.1	87.0	100.0	99.4	98.0	99.7	99.5	100.0	96.2	99.5	97.1	98.9	95.0	98.2	98.2	100.0	100.0	98.7	100.0	99.6	100.0	98.2	99.8	100.0	97.7	100.0		99.5
	Days	1.9	2.0	3.1	4.4	3.8	1.9	2.0	2.7	2.1	2.1	1.8	2.8	1.9	3.0	2.2	2.7	2.4	2.7	1.9	2.7	2.0	1.9	2.0	2.0	2.5	1.9	1.9	2.3	1.8		2.0
United Kingdom (GB)	J+3	91.7	96.3	29.6	22.8	34.4	80.8	95.3	57.5	92.7	94.9		77.1	91.1	87.0	96.3	84.4	53.2	53.1	92.5	73.6	95.3	91.0	86.5	93.6	75.8	79.9	52.5	80.6	96.8	91.8	
	J+5	97.7	99.6	80.9	75.0	77.0	96.8	99.2	96.0	98.9	99.3		95.8	98.3	97.3	99.5	96.1	86.2	89.1	100.0	97.1	99.6	99.1	96.0	97.9	90.1	97.0	88.2	95.6	99.0	99.0	
	Days	2.2	2.1	4.4	4.8	4.5	2.8	1.9	3.4	2.2	2.1		2.9	2.3	2.5	2.1	2.7	3.8	3.6	2.2	3.1	2.2	2.4	2.5	2.3	3.1	3.0	3.9	2.6	2.2	2.1	

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2014 results" IPC Marzo 2014

CNMC

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA