



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES
DE CALIDAD DEL SERVICIO
POSTAL UNIVERSAL
CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2015**

28 de julio de 2016

STP/DTSP/007/15

INDICE

I.	CONSIDERACIONES PREVIAS	5
II.	ANTECEDENTES.....	6
III.	NORMATIVA DE APLICACIÓN.....	7
III.1.	Normativa europea	7
III.2.	Normativa nacional	8
IV.	PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS Y TARJETAS POSTALES	10
IV.1.	Indicadores establecidos	10
IV.2.	Medición realizada.....	13
IV.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria	15
IV.4.	Resultados obtenidos en la medición plazo entrega de carta ordinaria 2015.	28
V.	PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).....	30
V.1.	Indicadores establecidos	30
V.2.	Medición realizada.....	31
V.3.	Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional	32
V.4.	Resultados obtenidos	34
VI.	CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2015.	38
VII.	PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO	41
VII.1.	Indicadores establecidos	41
VII.2.	Medición realizada.....	41
VII.3.	Resultados obtenidos	42
VIII.	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	43
VIII.1.	Indicadores establecidos	43
VIII.2.	Metodología y medición realizada	44
VIII.3.	Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención	46
IX.	RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES	48
IX.1.	Indicadores establecidos	48
IX.2.	Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU.	48
IX.3.	Resultados grado de fiabilidad.....	53

X.	CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES	53
X.1.	Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.	53
X.2.	Análisis de otras características de las oficinas postales	56
X.3.	Resultados sobre la información de última hora de recogida existente en los buzones.....	60
VIII.	CONCLUSIONES	64
	ANEXO I: Reclamaciones: normativa aplicable y procedimientos actuales	66
	ANEXO II: Resumen indicadores de calidad del SPU en España y en Europa.....	72
	ANEXO III: Resultados del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitarios.....	77

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2015

STP/DTSP/007/15

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**Presidente**

D. Eduardo García Matilla

ConsejerosD^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D. ^a Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 28 de julio de 2016

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante LCNMC), que establece, en relación al mercado postal, que corresponde a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC), entre otras funciones, la de realizar el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal (en adelante SPU) de conformidad con lo señalado en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante Ley Postal), así como en su normativa de desarrollo, la Sala de Supervisión Regulatoria, acuerda emitir el siguiente informe:

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2015

I. CONSIDERACIONES PREVIAS

Como ya se indicó en el informe sobre calidad del SPU de 2014 y como se verá a lo largo de este informe, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley Postal del año 2010 y la ausencia de un nuevo Plan de Prestación, tienen como consecuencia la inexistencia de un cuadro de indicadores de control y medición de las condiciones de prestación del SPU 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.

Por tanto, como también se señaló en el informe del ejercicio anterior, 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 y mientras no exista un marco normativo completo, la CNMC controla y mide aquellos indicadores que se regulan, aunque de forma deficiente, en la normativa vigente.

Asimismo, de forma complementaria, se han analizado otros indicadores que miden la prestación del SPU aunque no estén regulados de forma expresa. Es el caso del plazo de entrega de los envíos con servicios de certificado y valor declarado que forman parte del servicio postal universal o indicadores sobre la calidad de las oficinas postales y sobre la información facilitada a los usuarios.

Por otro lado, en el Anexo I de este informe, se realiza una exposición sobre la normativa vigente en materia de reclamaciones¹ y los procedimientos que actualmente se llevan a cabo.

Por último, en el Anexo II de este informe se incluye un esquema de los indicadores incluidos en la normativa vigente, especificando, en su caso, las causas por las que dichos indicadores son insuficientes o incoherentes y realizando una comparación con los indicadores para el control y la medición de las condiciones de prestación del SPU utilizados en otros países europeos.

¹ La Orden del Ministerio de la Presidencia PRE/578/2015, de 27 de marzo, estableció el 7 de abril de 2015 como 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. Esta función la venía realizando la CNMC desde su creación.

II. ANTECEDENTES

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

- Expediente 1500289 “*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2015*”, adjudicado el 3 de julio de 2015 a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A. (en adelante IPD), 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 así como diferentes características de las oficinas de Correos. La empresa presentó el estudio el 11 de diciembre de 2015.
- Expediente 1500251 “*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 2015*”, adjudicado el 22 de septiembre de 2015 a AXON PARTNERS GROUP CONSULTING, S.L (en adelante AXON), que presentó sus informes finales de auditoría el 1 de marzo de 2016.

Segundo.- El 9 de marzo de 2016, 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 e IPD para que pudiera formular las alegaciones que estimara oportunas. Con fecha de registro de entrada en la CNMC de 12 de abril de 2016, Correos presentó su escrito y aportó los siguientes informes:

- “*Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2015*” que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria.
- “*Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul² 2015*”.

Tercero.- Con fecha 24 de mayo de 2016, a la vista de los resultados obtenidos y de algunas de las observaciones contenidas en el informe recibido del operador, la CNMC hizo un nuevo requerimiento de información que fue contestado por Correos mediante escrito de 3 de junio de 2016.

² “Paquete Azul” es el nombre comercial del paquete postal.

III. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

III.1. - Normativa europea

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio - en adelante Directiva Postal -, modificada por la Directiva 2002/39/CE y por Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, tiene entre sus objetivos el establecer normas comunes relativas a la determinación de normas de calidad para la prestación del servicio universal, la instauración de un sistema que garantice el cumplimiento de esas normas y la armonización de las normas técnicas.

En relación con el sistema de calidad para la prestación del servicio, la Directiva Postal establece los siguientes principios en sus artículos 16, 17 y 18:

- Doble atribución de competencias: la competencia para la determinación de las normas de calidad corresponde a los Estados miembros para los servicios nacionales y al Parlamento Europeo y el Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (definidos en el Anexo II de la Directiva).
- Las normas de calidad se referirán a tres conceptos básicos: a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.
- El control de calidad del funcionamiento será efectuado, como mínimo, una vez al año de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas.

Respecto a la armonización de normas técnicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Directiva Postal, ésta corresponde al Comité Europeo de Normalización (en adelante CEN). Dentro de las normas aprobadas por el mismo relativas a calidad cabe destacar:

- La norma UNE-EN 13.850:2013: es la única norma de obligado cumplimiento, relativa a la medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.
- La norma UNE-EN 14.534:2004 de medición del plazo de entrega extremo a extremo del correo masivo.
- UNE-CEN/TR 15.472:2008 es un informe técnico sin rango de norma relativo a la medición del plazo de entrega para paquetes mediante el uso de un sistema de seguimiento y localización.
- La norma UNE-EN 14.012:2009 sobre mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización.

II.2.- Normativa nacional

El artículo 8 de la Ley Postal establece que los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad. Asimismo, el artículo 20 de la Ley señala que se entiende por SPU el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la Ley y sus reglamentos de desarrollo.

La definición del ámbito del SPU se encuentra en el artículo 21.1 de la Ley:

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

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

b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso. El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.”

El Capítulo II del Título III de la Ley Postal, al que se refiere el artículo 8.5 de la 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.

En la medida en que no hay un nuevo Plan de Prestación³ 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 la Ley Postal: *“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.”*

Respecto a la normativa anterior a la vigente Ley Postal, es de aplicación en materia de calidad lo dispuesto en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios Postales (en adelante Reglamento Postal), modificado a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, que establece tres tipos de indicadores para el control y medición de la misma:

³ El Plan de Prestación existente es del año 2000, previo a la vigente normativa postal.

- Plazos medios de expedición.
- Atención al ciudadano.
- Grado de fiabilidad.

Primero. Plazos medios de expedición.

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 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 100.⁴*
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*

⁴ Desde el 1 de enero de 2011 el giro no forma parte del Servicio Postal Universal.

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.

Segundo. Atención al usuario.

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

Tercero. Grado de fiabilidad.

El artículo 46.2 del Reglamento Postal indica que el grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General⁵ del Ministerio de Fomento presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal.

IV. PLAZO DE ENTREGA DE LAS CARTAS Y TARJETAS POSTALES

IV.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:

⁵ Cuando se publicó el Reglamento Postal el 31 de diciembre de 1999, era la Secretaría General de Comunicaciones, configurada como autoridad nacional de reglamentación, la que asumía estas funciones. Actualmente, dentro del Ministerio de Fomento, el órgano encargado es la Subdirección General de Régimen Postal, dependiente de la Secretaría General Técnica, que a su vez depende de la Subsecretaría, según consta en el actual Real Decreto 452/2012, de 5 marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento y se modifica el Real Decreto 1881/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

El Real Decreto 452/2012 que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento fue modificado por el Real Decreto 121/2015, de 27 de febrero, en concreto la letra n) del apartado 1 del artículo 11, en el cual se atribuyen funciones a la Secretaría General Técnica, destacando: “n)...la resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del servicio postal universal;...” además de “...la información a los usuarios de las condiciones de prestación de los operadores postales;...” dichas funciones serán desarrolladas por la Subdirección General de Régimen Postal según el apartado 3 letra e) de dicho artículo 11.

D+3	D+5
93% de los envíos	99% de los envíos

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 artículo 47.4 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-EN 13.850:2013, que especifica los métodos para medir el plazo de entrega “extremo a extremo” del correo prioritario⁶ de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal⁷ y que establece los siguientes requisitos:

- La organización a cargo de la medición debe ser externa sin vínculo alguno de propiedad o control con los operadores postales monitorizados.
- 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 debe evaluarse calculando su varianza y el factor de diseño correspondiente.
- 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

⁶ Correo prioritario: 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.

⁷ La norma EN13.850 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 EN13.850.

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+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3			D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2			D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1			D+2	D+3	D+4	D+5
				D			D+1	D+2	D+3	D+4
					D		D+1	D+1	D+2	D+3
						D	D+1	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.
- 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 se limita a un máximo de 12 cartas por remitente 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.

IV.2. Medición realizada

La empresa TNS, Investigación de Mercados y Opinión, S.L. (en adelante TNS) realizó para Correos en 2015⁸, 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 abril de 2016 “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2015”:

⁸ TNS viene realizando estos estudios para Correos desde el año 2011.

- 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. 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.
 - Mediante la colaboración de panelistas particulares y empresas se han introducido durante todo el año 2015 en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal una media de más de 605 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 152.549 cartas ordinarias test registradas en el sistema.
 - Se han medido un total de 484 municipios de todas las provincias españolas. Todos los municipios, excepto 7, tenían una población superior a los 2.000 habitantes según datos del Padrón Municipal de 2015.
- 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.
- En la medición han participado un promedio anual de 1.421 panelistas particulares y 73 empresas⁹, replicando así los principales tipos de emisores.

De acuerdo con lo establecido en la Norma Europea UNE-EN 13.850:2013, se ha garantizado que ningún hogar haya participado en el estudio durante más de 4 años consecutivos en 2015 y el panel de particulares ha tenido una rotación anual del 30%.

⁹ 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, y actúan únicamente como emisores.

- 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 límite de recogida Servicio Postal

		Lunes a Viernes
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	*13:00/17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	17:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas
MASIVA	Capitales de provincia	14:00 Horas
	Resto de localidades	14:00 Horas

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

Fuente: Informe TNS “Calidad en plazo del SPU de la carta básica ordinaria 2015” - Abril 2016

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

IV.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 siguiendo la norma europea 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, incidiendo en aquellos aspectos que tras la auditoría del 2014 la CNMC requirió a Correos para que mejorara o corrigiera.

AXON afirma que durante los trabajos de revisión ha podido verificar que la metodología empleada por Correos y sus colaboradores TNS es, en general, adecuada y que es consistente con lo especificado por la norma UNE-EN 13.850:2013, con la excepción de algunas incidencias que más adelante se analizarán.

A continuación se reproducen las principales revisiones que AXON ha efectuado y que se reflejan en su informe de marzo de 2016:

Revisión inicial de aspectos metodológicos detectados en la anterior auditoría

AXON realizó la revisión de los dos aspectos de incumplimiento detectados durante la auditoría correspondiente al ejercicio 2014 y respecto de los que la CNMC instó a Correos para que realizara las mejoras necesarias en su informe de julio de 2015:

- 1) Reducción de la carga de trabajo de los panelistas: (este aspecto se analiza más adelante), el auditor señala que aunque se ha mejorado este aspecto respecto al ejercicio 2014, sin embargo Correos y TNS deben continuar trabajando para cumplir los límites impuestos por la norma.
- 2) Ajuste en la hora de corte utilizada para el cálculo de los indicadores:
La norma UNE-EN 13.850:2013 especifica la obligación de que la hora de corte (o última hora de recogida) de cada envío esté alineada con la hora última de recogida especificada en los puntos de recogida del operador postal. Durante los trabajos de auditoría del ejercicio 2014 se detectó que existían incongruencias entre la última hora de recogida utilizada por TNS y la hora especificada en la información mostrada en los buzones de Correos. Por esta razón la CNMC requirió que la hora de corte utilizada en el sistema de medición estuviera completamente alineada con la información mostrada en los puntos de recogida. El auditor tras el análisis efectuado concluye que TNS y Correos han cumplido el requerimiento de la Comisión y no se requieren modificaciones adicionales.

Análisis de los 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 norma UNE-EN 13.850:2013 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 2015 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 2015 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

En el ejercicio 2015, el diseño del plan de muestra de envíos se realizó durante los últimos meses de 2014, para ello Correos utilizó la matriz de flujos de 2008 actualizada al 2013, última versión disponible en este momento.

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 13.850:2013.

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, la estratificación geográfica utilizada por Correos es de entre 30 y 90 panelistas por millón de habitantes y por provincia. 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 TNS¹⁰

Tipos de localidad	Localidades cubiertas		Total localidades	
	2014	2015	2014	2015
Capitales	50	50	52	52
Localidades de más de 50.000 hab.	91	89	97	95
Localidades de menos de 50.000 hab.	319	362	7.968	7.970
TOTAL	460	501	8.117	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 2015".

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). TNS en 2015 ha mejorado la cobertura aumentando la presencia de colaboradores en las localidades de menor población.

Del análisis de esta información AXON concluye que la distribución geográfica del panel empleado por TNS en 2015 es correcta y cumple las especificaciones establecidas en la norma UNE-EN 13.850:2013.

Instrucciones dadas a los panelistas por TNS

La verificación por parte de AXON de las instrucciones dadas por TNS a sus colaboradores, que constituyen una de los puntos de mayor importancia dentro del sistema de medición, así como su seguimiento, se ha llevado a cabo mediante una encuesta realizada a 220 panelistas seleccionados de manera aleatoria.

La encuesta a los panelistas cubre los siguientes puntos principales:

- Aspectos técnicos (seguimiento de las instrucciones).
- Aspectos relativos a la formación (información inicial recibida adecuada, complejidad o no del proceso, existencia de situaciones no explicadas en el manual, etc.).
- Valoración general y comentarios.

Las principales conclusiones que extrae el auditor de las encuestas realizadas a los panelistas son, que a pesar de la recomendación efectuada en el año 2014 TNS no

¹⁰ La población de dos municipios se ha reducido por debajo de los 50.000 habitantes en la actualización del Padrón Municipal del Instituto Nacional de Estadística a principios de 2015.

ha introducido modificaciones respecto a la información inicial que facilita a los colaboradores y que en 2015 el número de panelistas que consideran que existen situaciones no descritas en los manuales o aspectos no contemplados en la formación ha aumentado respecto al año anterior.

Sin embargo AXON considera que esto no tiene impacto en los resultados de la medición ya que TNS implementa una serie de controles para asegurar la calidad de los mismos.

Carga de trabajo de los panelistas

Como ya se señaló en el informe de la CNMC de julio de 2014, una de las novedades introducidas en la norma UNE-EN 13.850:2013 con respecto a la versión anterior de la misma eran nuevos límites sobre la carga de trabajo de los colaboradores incluidos en el panel.

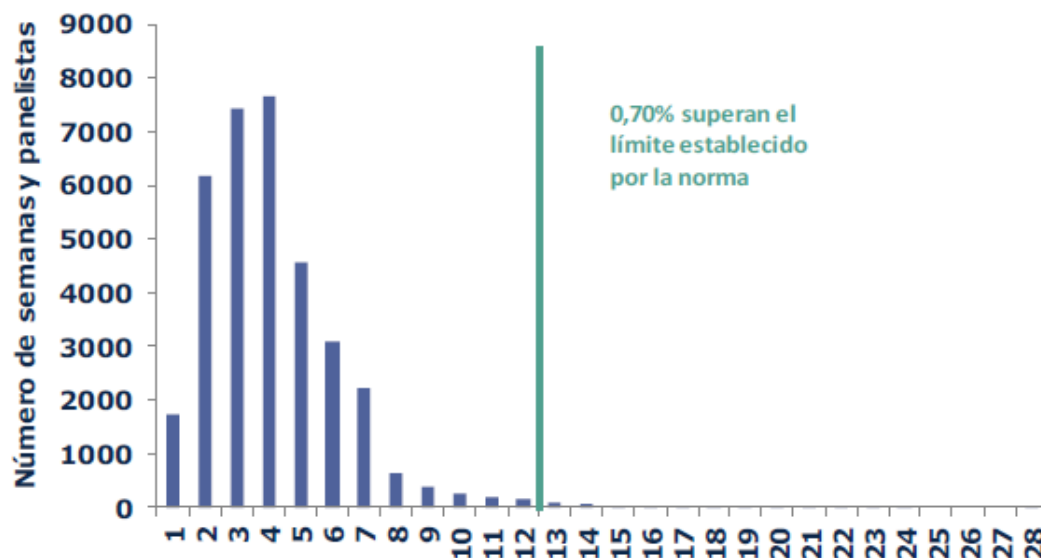
AXON detectó en su auditoría del ejercicio 2014 que TNS incumplía el límite de cartas que podían ser enviadas por los panelistas particulares. Del análisis de la carga de trabajo de los panelistas colaboradores de TNS en 2015, AXON facilita el siguiente resumen del grado de cumplimiento de los límites señalados en la norma europea:

Figura 4: Resumen de los resultados del análisis de la carga de trabajo de los panelistas

I.1 ASPECTO	I.2 2014	I.3 2015	I.4 Variación
Proporción de cartas enviadas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	4,83%	0,70%	-4,13%
Proporción de cartas recibidas por panelista particular y semana por encima del límite establecido por la norma	0,77%	0,29%	-0,48%
Promedio anual de cartas recibidas semanalmente por encima del límite establecido por la norma	0,00%	0,00%	0,00%

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 2015".

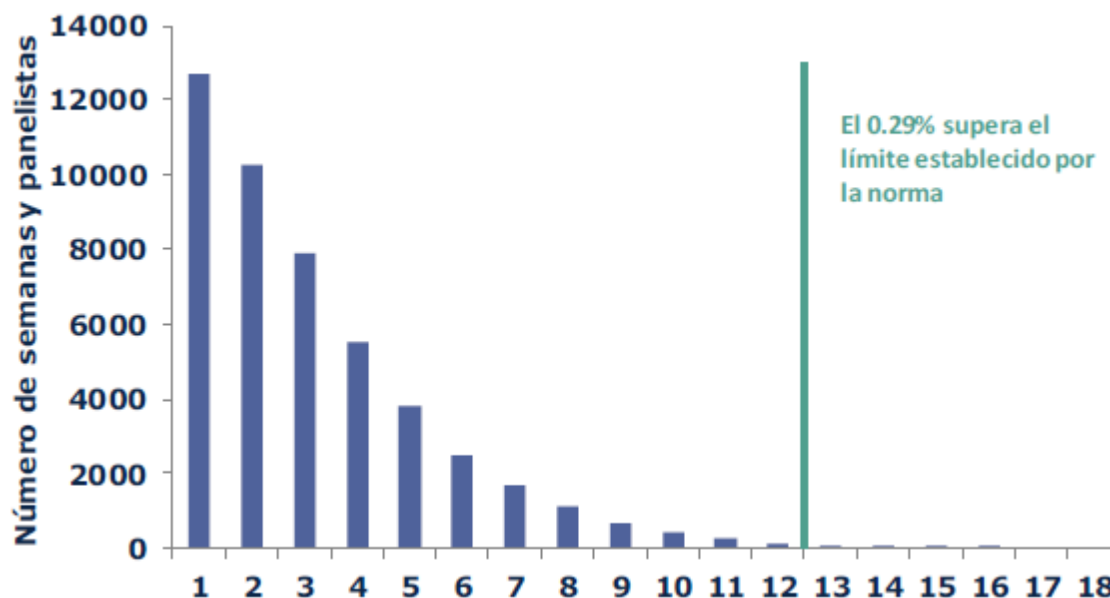
Figura 5: Número de cartas enviadas por panelista particular y semana.



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 2015".

Este análisis muestra que solo un 0,70% de los pares panelistas-semana supera el límite de 12 cartas semanales establecido por la norma UNE-EN 13.850:2013, lo que representa una disminución apreciable del 4,83% respecto a 2014.

Figura 6: Número de cartas recibidas por panelista particular y semana

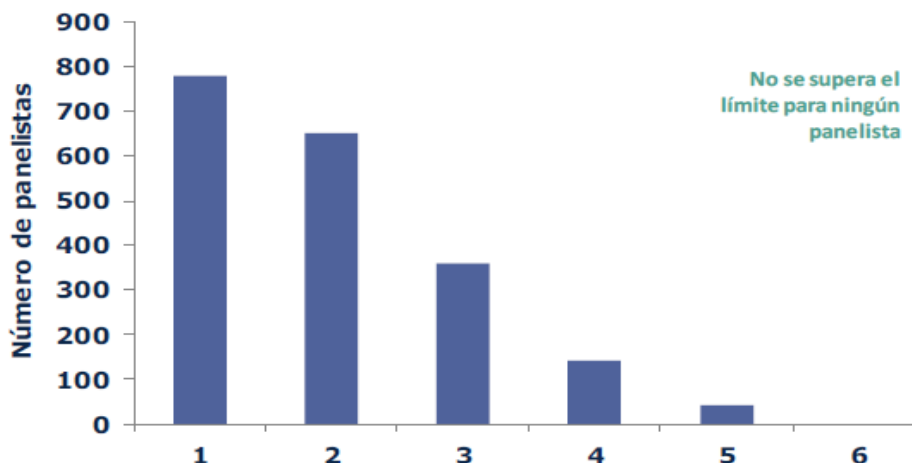


Fuente: AXON "Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. año 2015".

El análisis de esta información indica que el 0,29% de los pares panelista-semana en la recepción supera el límite de 12 cartas indicado en la norma, lo que representa una disminución frente al año 2014 del 0,48%.

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 figura, TNS cumple perfectamente el límite establecido en la norma UNE-EN 13.850:2013, 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 2015".

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.

Como conclusión, el auditor señala que las desviaciones respecto al límite marcado por la norma ya detectadas en 2014 han mejorado en 2015.

Adicionalmente, AXON también ha detectado que se han eliminado los casos extraordinarios de sobrecarga de trabajo durante los meses de julio y agosto que se observaron en la auditoría de 2014 y que las excepciones a la norma están distribuidas a lo largo del año sin concentrarse en un período específico.

AXON concluye que si bien TNS está realizando un esfuerzo para adecuarse a los límites, debe seguir trabajando para disminuir el número de cartas enviadas por los panelista, de tal forma que los límites de la carga de trabajo establecidos se cumplan en la totalidad de los casos.

Antigüedad de los panelistas

La norma UNE-EN 13.850:2013 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 13.850:2013.

Seguimiento de los panelistas

Como señala el auditor en su informe, la empresa 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 transpondedores¹¹. 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 13.850:2013 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.

¹¹ 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.

- 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 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 13.850:2013, 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 presentó, 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. AXON señala que TNS igual que en 2014 no dispone del resto de certificaciones relativas al resto de normas en materia de control y aseguramiento de la calidad.

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 la norma UNE-EN 13.850:2013. 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 Murcia y Barcelona durante el mes de abril de 2015.
- Las provincias de Pontevedra y Vizcaya durante el mes de julio de 2015.
- Las provincias de Barcelona y Asturias durante el mes de septiembre de 2015.

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).

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 2013).

AXON considera 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

AXON señala que las fórmulas de cálculo de los indicadores presentadas por TNS están referidas al cálculo de la precisión para el indicador D+1, pero son aplicables al cálculo de cualquiera de los indicadores y que por tanto dichas fórmulas se corresponden con la aplicación de la aproximación normal a un intervalo simétrico de confianza, que está de acuerdo con lo indicado en el Anexo A de la 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 por TNS en la medición es adecuada y consistente con lo especificado en la norma UNE-EN 13.850:2013, si bien ha detectado la siguiente incidencia en el ejercicio 2015:

- Carga de trabajo asignada a los panelistas de TNS: aunque se han observado mejoras respecto a 2014, en 2015 el límite en el número máximo de cartas enviadas por panelistas particulares que señala la norma sigue siendo mínimamente sobrepasado.

AXON asimismo realiza las siguientes recomendaciones de mejora:

1) Mejora en la formación de panelistas y recogida de información:

Se recomienda incluir secciones específicas en los manuales que TNS facilita a los colaboradores relativas a:

- la actuación de los panelistas cuando van a ausentarse de su domicilio.
- la actuación al recibir cartas de lotes cuya información ya se ha entregado a TNS.

Así como realizar modificaciones sobre la flexibilidad en la introducción de la información en la plataforma web.

2) Utilización de valores actualizados para la ponderación: el uso de una matriz de flujos más actualizada disponible durante la preparación de los resultados a entregar a la CNMC, aunque no sea la empleada para el diseño de la generación de envíos permitiría obtener unos resultados más representativos.

Por último, AXON señala que en las oficinas de Madrid y Barcelona se ha introducido la figura del panelista profesional, que si bien está prevista en la norma, deberá ser revisada en ejercicios próximos, para asegurar que los controles establecidos sobre la carga de trabajo permiten mantener el anonimato del panelista.

IV.3.2. Alegaciones de Correos a los resultados de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

La CNMC dio traslado del informe de AXON a Correos, mediante escrito de 9 de marzo de 2016, para que formulara en caso de estimarlo oportuno alegaciones y para que informara a la Comisión sobre los siguientes aspectos incluidos en los resultados de la auditoría:

- La reiteración en el incumplimiento de las previsiones de la norma UNE-EN 13.850:213 sobre la carga de trabajo máxima de los panelistas.
- Mayor detalle sobre la introducción de la figura del panelista profesional.
- Propuestas de mejora formuladas por AXON relativas a la formación de los panelistas colaboradores de la empresa TNS y a la utilización de valores actualizados para la ponderación.

Correos en sus escritos de 12 de abril y de 3 de junio de 2016 aportó la siguiente información a esta Comisión:

- Motivos del incumplimiento de los límites impuestos por la norma relativos a la carga de trabajo de los panelistas:

Correos, igual que AXON incide en la mejora conseguida en este tema respecto al ejercicio anterior, y señala que con el objeto de mantener la carga de trabajo de los panelistas dentro de los niveles exigidos por la norma, TNS está trabajando activamente en la captación de nuevos panelistas en aquellas localidades donde sea prioritario.

- Introducción de la figura del panelista profesional:

Correos indica que la figura del panelista profesional fue introducida en 2015 con el objeto de mejorar el sistema de medición de la calidad en plazo de la carta básica ordinaria, ya que este tipo de panelista realiza depósitos en grandes capitales lo que garantiza, según el operador, una mayor representatividad al medirse todas y cada una de las oficinas postales.

La colaboración de este tipo de panelista se produjo entre el 30 de noviembre y el 31 de diciembre de 2015, participando sólo un panelista de este tipo, previéndose que en un futuro se amplíe, como máximo, a otro panelista profesional cuya colaboración se restringiría a la ciudad de Barcelona.

Correos afirma que el procedimiento establecido para su colaboración en el estudio protege el anonimato de dicho panelista en los puntos de emisión:

“Dada la amplia dispersión de oficinas en las que va a depositar, teniendo en cuenta que sólo depositará en oficinas postales, que tendrá que recorrer todas las oficinas de la localidad, que las únicas localidades en que está prevista la colaboración de este tipo de panelista son Madrid y Barcelona, que realizar un máximo de ocho depósitos por semana, y que no podrá repetir oficina hasta que no las haya recorrido todas, tardará un período de tiempo superior a 2 meses en repetir la misma oficina. Período que, en promedio será superior al de los panelistas no profesionales que participan en el estudio.”

A este respecto cabe señalar que esta Sala no pone objeción en la introducción del panelista profesional aunque asegurará que este punto se incluye en el proceso de auditoría del sistema de medición del ejercicio 2016 para confirmar que la fiabilidad del estudio está garantizada.

- Propuestas de mejora formuladas por AXON:

Respecto a la recomendación relativa a la utilización de valores actualizados a la ponderación Correos señala que *“los resultados del estudio SPEX¹² tiene múltiples usos y destinatarios, y si se atendiera esta recomendación, la información perdería la uniformidad y el carácter unívoco requerido. El estudio queda cerrado y los resultados consolidados a finales del mes de enero del año siguiente al que se refiere la medición. Atender a la recomendación supondría perder la unicidad en la información suministrada o bien retrasar la publicación y explotación de la misma.”*

En este sentido, en la medida en que el cumplimiento de la norma está asegurada, esta Sala no tiene nada que objetar. Por otro lado, Correos no formula ninguna alegación relativa a la recomendación de Axon para mejorar la formación de los panelistas, propuesta que esta Sala comparte y, teniendo en cuenta que el coste de introducir estas mejoras es bajo, sugiere al operador que inste a TNS para que las introduzca.

¹² SPEX es el nombre con que Correos denomina a su sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

IV.4. Resultados obtenidos en la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria 2015.

El informe de abril de 2016 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 2015, así como su desviación respecto a los objetivos fijados por la normativa postal.

Figura 8: Resumen de resultados globales 2015

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2015		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,97%	97,95%
Desviación	-0,03%	-1,05%
Error Estadístico	0,53%	0,23%

Fuente: Informe TNS “Medición de la Calidad del SPU en el Año 2015: Carta básica ordinaria” – Abril 2016

A continuación se muestra la comparativa de los resultados globales para los envíos de carta ordinaria de los años 2012 a 2015.

Figura 9: Resumen de resultados globales carta ordinaria años 2012-2015

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2012-2015		
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%
Resultado 2015	92,97%	97,95%

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.

Figura 10: Gráfico resultados globales carta ordinaria 2012-2015 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10



Fuente: Elaboración propia

En la figura siguiente se presentan los resultados según el tipo de panelista emisor. Como en ejercicios anteriores, la calidad en plazo de los envíos remitidos por empresas es peor que la de los envíos remitidos por panelistas particulares.

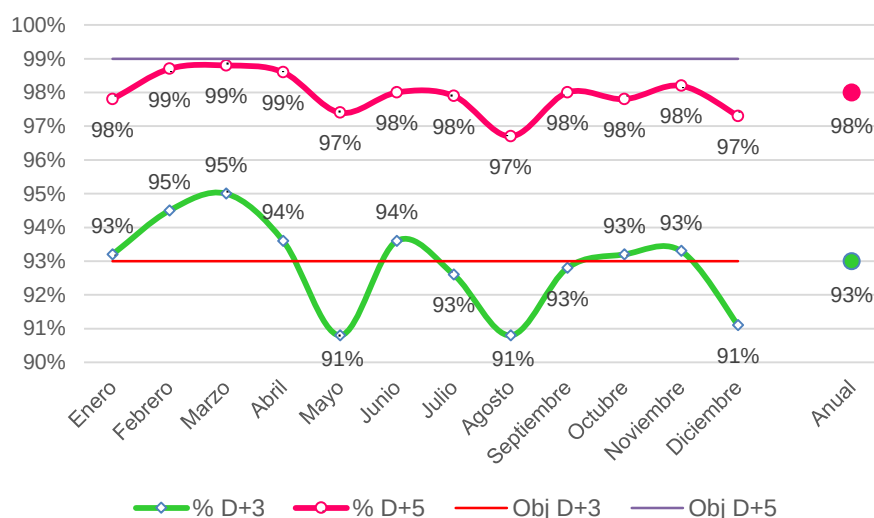
Figura 11: Resultados carta ordinaria año 2015 según tipo de panelista emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
Plazo	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%	93%	99%
Resultado	93,88%	98,24%	91,02%	97,33%
Desviación	0,88%	-0,76%	-1,98%	-1,67%
Error Estadístico	0,40%	0,21%	1,04%	0,43%

Fuente: Informe TNS “Medición de la Calidad del SPU en el Año 2015: Carta básica ordinaria” – Abril 2016

Respecto a la evolución mensual, la calidad ha variado entre el 95% en D+3 y 99% en D+5 de los meses de febrero y marzo y el 91% en D+3 y 97% en D+5 de los meses de mayo, agosto y diciembre.

Figura 12: Evolución mensual de la calidad de entrega de la carta ordinaria 2015



Fuente: Informe TNS “Medición de la Calidad del SPU en el Año 2015: Carta básica ordinaria” – Abril 2016

V. PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE POSTAL NACIONAL (PAQUETE AZUL).

V.1. Indicadores establecidos

El punto b) del artículo 45.2 del Reglamento Postal señala que los plazos medios de expedición y norma de regularidad en el ámbito nacional para paquetes postales serán un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100. Por tanto el objetivo de calidad señalado en la norma es el siguiente:

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

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

V.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 **1.134.110 envíos** de hasta 20

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.

kg de peso registrados en el sistema de Correos, que se corresponden, según el sistema de información estadística de Correos, con el 89% 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:

Figura 13: Regla de cálculo medición plazo de entrega end to end paquete postal

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

D=Día de depósito

Fuente: Norma UNE-EN 13.850:2013

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.

V.3. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete postal nacional

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 2015 y su alineamiento con la normativa vigente:

1) Revisión inicial de aspectos metodológicos detectados en la anterior auditoría:

Durante la verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul correspondiente al ejercicio 2014 AXON identificó un error informático que había afectado a las fechas registradas en el sistema Mercurio, y recomendó la adopción de medidas que permitieran la exclusión en el cálculo de los indicadores de calidad de aquellos paquetes afectados por fallos informáticos.

Durante los trabajos de 2015, el auditor ha constatado que no se han implementado medidas para poder realizar un seguimiento de los paquetes afectados por errores informáticos. Correos manifestó a este respecto, que no dispone de recursos suficientes aunque sea el primer interesado en que no se produzcan estas fallas ya que los paquetes afectados por incidencias informáticas conllevan un empeoramiento del indicador de calidad. AXON considera válido el razonamiento de Correos y señala que en su opinión si no se han aplicado los desarrollos necesarios es por cuestiones operativas.

Por otro lado, Correos alegó a los resultados obtenidos en el plazo de entrega del paquete azul 2014, que al cálculo afectaban los trámites aduaneros a los que estaban sometidos los envíos nacidos o dirigidos a Canarias e indicó que desde octubre de 2014 había comenzado a registrar en su sistema una serie de eventos orientados a controlar los referidos trámites aduaneros por si pudiera eliminarse el plazo de permanencia en aduanas del cálculo del plazo de entrega acogiéndose a la Informe Técnico del Comité Europeo de Normalización (CEN/TR 15.472).

AXON señala que durante las actividades de verificación del ejercicio 2015 Correos ha informado que la modificación para la inclusión del cálculo relativo a la permanencia de los paquetes de aduanas no ha sido implementada para el cálculo del plazo de entrega de 2015.

2) Revisión de la metodología y cálculo de los indicadores D+3 y D+5 empleados por Correos 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 la **metodología** que emplea Correos en el registro de la información relativa a las fechas de envío y recepción de los paquetes, AXON determinó una muestra con un total de 20 envíos, estableciendo diferentes zonas de origen y destino, con diferentes densidades de población, con el objetivo de comprobar la fiabilidad del sistema de registro a nivel nacional mediante la comparación entre los valores anotados por sus colaboradores y la información almacenada en Mercurio. Los resultados de esta comparación muestran que los datos registrados en el sistema utilizado por Correos son precisos y no se han detectado ninguna inconsistencia entre la información almacenada en el sistema y los datos recogidos por los colaboradores del auditor.

Asimismo, AXON llevó a cabo la revisión del **cálculo de los indicadores D+3 y D+5** que emplea Correos para el paquete azul, para lo que solicitó al operador el informe

de calidad end-to-end final y la información fuente necesaria para el cálculo de los indicadores en dos flujos de muestra aleatorio (Cádiz-Girona correspondiente al mes de septiembre de 2015, Coruña-Madrid correspondientes al mes de junio de 2015) 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.

Dada la ausencia de diferencias en la comparación de los cálculos realizados por el operador y por AXON, este concluye que Correos ha aplicado correctamente la regla de cálculo para la obtención de los indicadores.

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.

Durante los trabajos de revisión y auditoría realizados sobre el sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul no se han detectado aspectos que se considere necesario modificar.

V.4. Resultados obtenidos

De acuerdo al informe presentado por Correos sobre “Calidad en plazo del servicio postal universal del Paquete azul 2015”, de abril de 2016, los resultados globales para 2015 en D+3 y D+5 de los paquetes postales de ámbito nacional hasta 20 kg no han alcanzado los objetivos establecidos en el Reglamento Postal, si bien, se debe recordar que los objetivos fijados en el Reglamento Postal se refieren a paquetes postales de hasta 10 kg.

Figura 14: Resumen de resultados globales paquete postal nacional 2015

Calidad en plazo nacional 2015 hasta 20 kg		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	77,42%	88,52%
Desviación	-2,58%	-6,48%

Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2015 – Correos, abril 2016

En este sentido, en su escrito de 3 de junio de 2016, el operador aportó los datos relativos a los paquetes postales hasta 10 kg¹⁴. Con estos resultados, se alcanza el objetivo en D+3 aunque en el indicador D+5 sigue presentando resultados por debajo del objetivo fijado.

Figura 15: Resultados calidad en plazo paquete postal nacional hasta 10 kg

Calidad en plazo 2015 paquete postal nacional hasta 10 kg		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	84,23%	92,78%
Desviación	4,23 %	-2,22%

Fuente: Correos

En cualquier caso, como se observa en las figuras siguientes, la calidad en plazo del paquete postal de ámbito nacional hasta 20 kg ha empeorado por tercer año consecutivo, en el indicador D+3. En el indicador D+5, este último año ha experimentado una ligera mejoría.

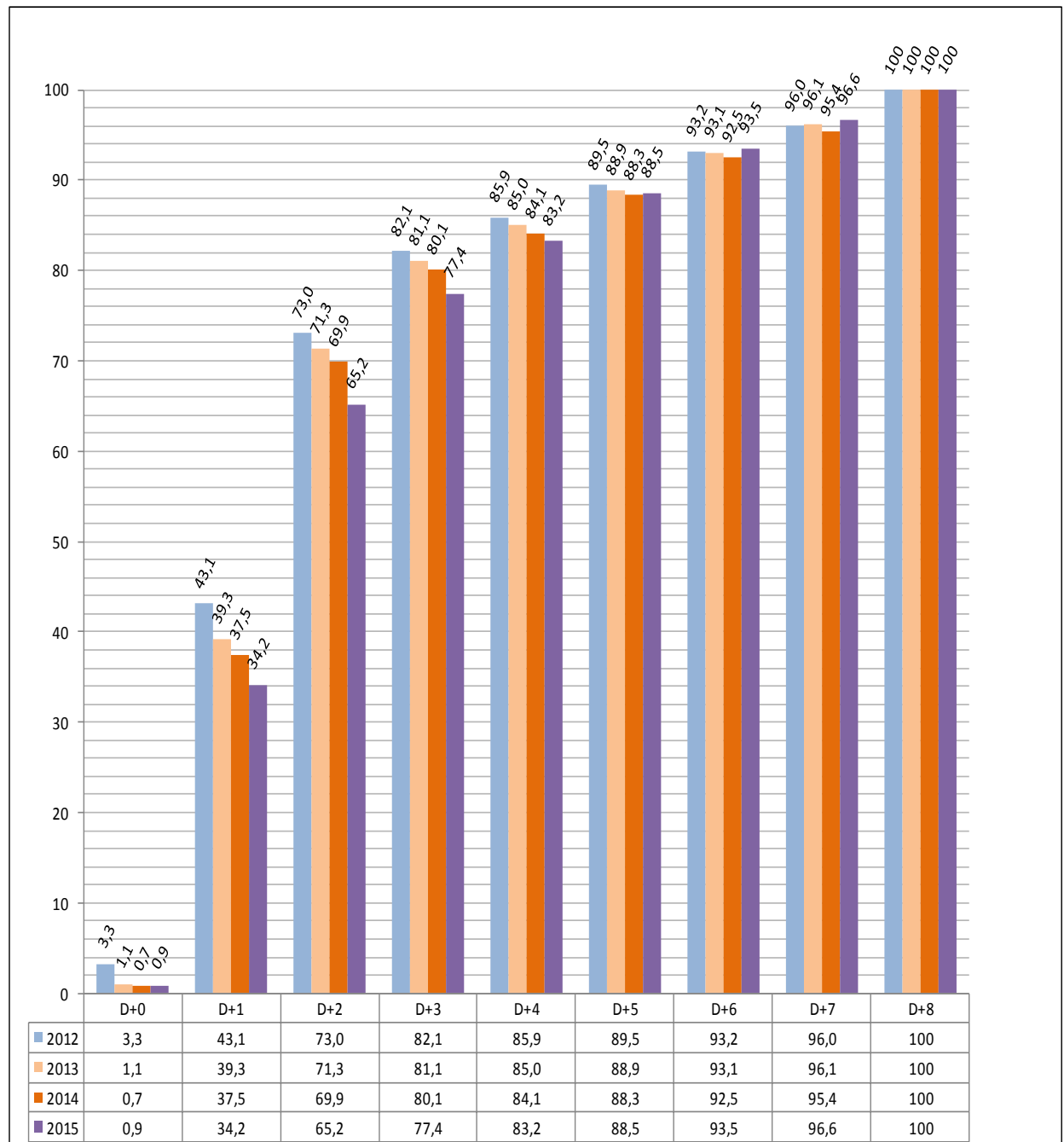
Figura 16: Resumen de resultados globales paquete postal nacional de hasta 20 kg 2012-2015

Plazo medio de entrega paquete postal nacional hasta 20 kg 2012-2015		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado 2012	82,09%	89,45%
Resultado 2013	81,10%	88,90%
Resultado 2014	80,09%	88,32%
Resultado 2015	77,42%	88,52%

Fuente: Elaboración propia

¹⁴ Correspondiente a la medición en plazo de 897.639 envíos.

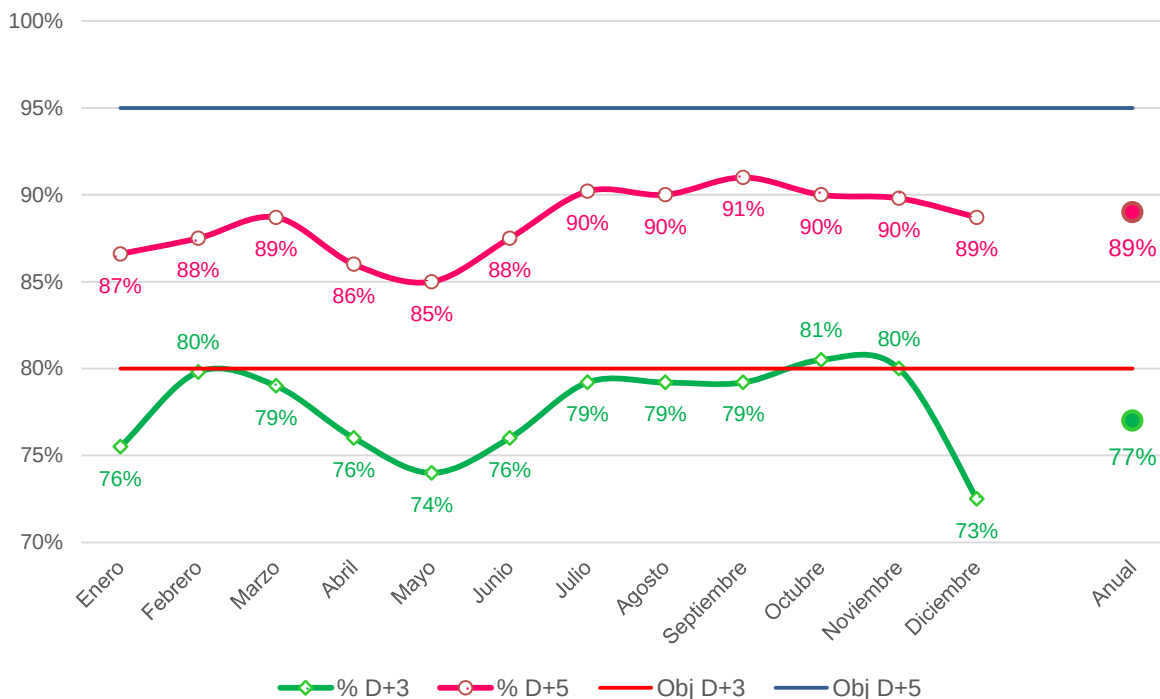
**Figura 17: Gráfico resultados globales paquete postal nacional de hasta 20 kg
2012-2015 desglosados por plazos de entrega de D+0 a D+10**



Fuente: Elaboración propia

La evolución mensual en 2015 en la calidad en la entrega del paquete postal de hasta 20 kg de ámbito nacional se muestra en la figura 20.

Figura 18: Evolución mensual calidad paquete postal nacional de hasta 20 kg 2015



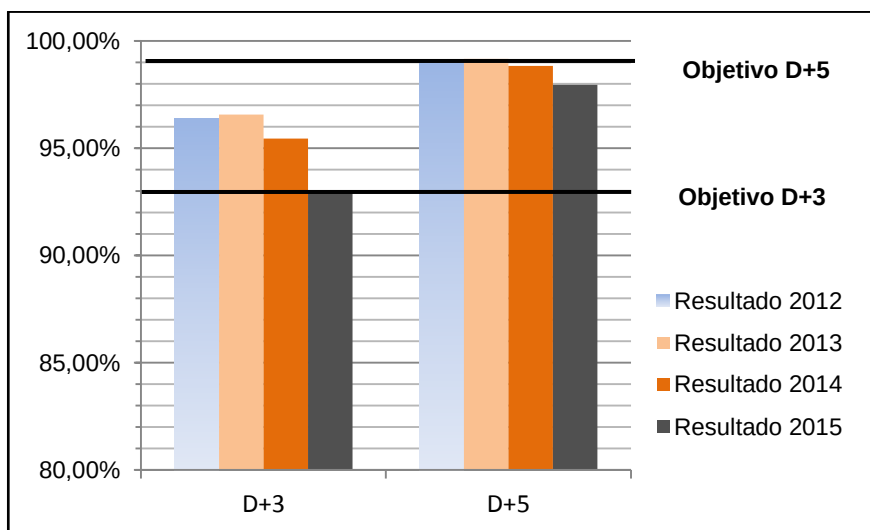
Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2015 – Correos, abril 2016

VI. CONCLUSIONES SOBRE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS PLAZOS DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA Y PAQUETE POSTAL NACIONAL 2015.

Conforme a los resultados obtenidos en la medición elaborada por TNS, los objetivos en D+3 y D+5 para el plazo de entrega de la carta ordinaria han sido incumplidos por Correos en el ejercicio 2015.

El grado de cumplimiento en 2015 ha empeorado respecto al ejercicio 2014, lo que se enmarca en una tendencia negativa iniciada ya en años anteriores, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Figura 19: Evolución resultados medición plazo entrega carta ordinaria 2012:2015

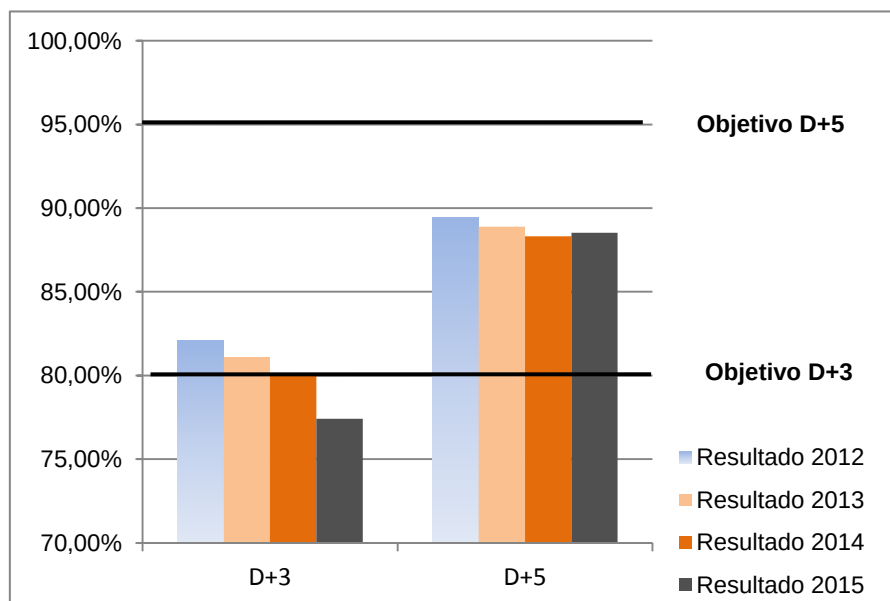


Fuente: Elaboración propia.

Lo mismo sucede respecto al paquete postal nacional, en 2015 donde los resultados son inferiores a los del ejercicio 2014 para el objetivo D+3 (-3,33%) mientras el incumplimiento del D+5 se mantiene prácticamente igual que en 2015, con una ligera mejoría del +0,23%.

Al igual que en el caso de la carta ordinaria, se advierte una tendencia negativa en la evolución de los resultados de la medición del plazo de entrega del paquete como se puede observar en el siguiente gráfico.

Figura 20: Evolución resultados paquete postal nacional 2012:2015



Fuente: elaboración propia

La CNMC solicitó a Correos que explicara los posibles motivos del empeoramiento en el cumplimiento de los objetivos de plazo de entrega de cartas y paquetes, que como se ha indicado es uno de los principales indicadores de la calidad en la prestación del servicio postal universal.

Alegaciones de Correos a los resultados

El operador, en su escrito de 3 de junio de 2016 aportó los siguientes motivos que, a su juicio pudieron incidir negativamente en los resultados de las mediciones de los plazos de entrega de carta ordinaria y paquete postal nacional:

- La concurrencia de diversos procesos electorales en 2015 (elecciones municipales en la Comunidad Autónoma de Andalucía el 22 de marzo de 2015, elecciones municipales y autonómicas el 24 de mayo de 2015, elecciones al Parlamento de Cataluña el 27 de septiembre de 2015 y elecciones generales el 20 de diciembre de 2015).
- La celebración de elecciones sindicales en Correos el 17 de diciembre de 2015 y la conflictividad laboral que empezó fundamentalmente en abril de 2015 y se recrudeció en mayo, especialmente en Madrid, con continuas huelgas. Esta provincia tiene un peso muy importante en la muestra panelista, por lo que la pérdida de calidad en mayo afectó de forma notable a la media nacional.

Por último el operador en su “Informe de calidad de plazo del paquete azul de 2015”, como ya alegara en el ejercicio anterior, señaló que los resultados están fuertemente sesgados por el ámbito geográfico, debido al peso relativo que tiene el flujo de envíos entre la Península y Canarias, Ceuta y Melilla para el paquete postal nacional.

Señala Correos que para los envíos de este tipo nacidos o dirigidos dentro de la Península y las Islas Baleares, se cumplen sobradamente los objetivos en D+3 y D+5, basándose en el análisis que efectuaron de 852.578 envíos de paquetes de hasta 20 kg para los que se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 21: Resultados del paquete postal de Península y Baleares

Calidad en plazo 2015 paquete Península y Baleares		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	93,07%	98,50%
Desviación	13,07%	3,50%

Fuente: Correos

A continuación se muestran los indicadores de calidad del plazo de entrega del paquete azul de hasta 20 kg en Canarias, Ceuta y Melilla obtenidos para los 281.532 envíos distribuidos en 2015:

Figura 22: Resultados del paquete postal de Canarias, Ceuta y Melilla

Calidad en plazo 2015 paquete Canarias, Ceuta y Melilla		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	28,05%	58,29%
Desviación	-51,95%	-36,71%

Fuente: Correos

Asimismo, se ha de señalar que con fecha 23 de mayo de 2016 Correos, presentó un escrito ante la CNMC en el que basándose en las particularidades del archipiélago canario, así como en la posibilidad de establecer excepciones a las obligaciones postal por concurrir circunstancias o condiciones específicas que reconoce la normativa comunitaria y nacional, solicitaba que *“se proceda a suprimir de forma permanente los envíos de paquetería con origen y/o destino en las Islas Canarias, del cálculo de calidad en plazo del producto paquete azul (paquete postal nacional), incluido en el ámbito del servicio postal universal, o en su defecto, se adecue el plazo de expedición previsto para este flujo de envíos pasando de D+3 a D+5 y de D+5 a D+7, los valores actuales 80% y 95% respectivamente”*.

La CNMC ha denegado esta solicitud dado que la situación que se plantea respecto a las Islas Canarias no es excepcional, por lo que no es de aplicación el artículo 47.3 del Reglamento Postal al que alude Correos.

VII. PLAZO DE ENTREGA DEL CORREO TRANSFRONTERIZO INTRACOMUNITARIO

VII.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 extremo¹⁵, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito¹⁶ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

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

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.”

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.

VII.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*¹⁷, que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ Como ya se ha indicado 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 y otra categoría de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3. En España no existe esta distinción, se prevé únicamente una categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

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.

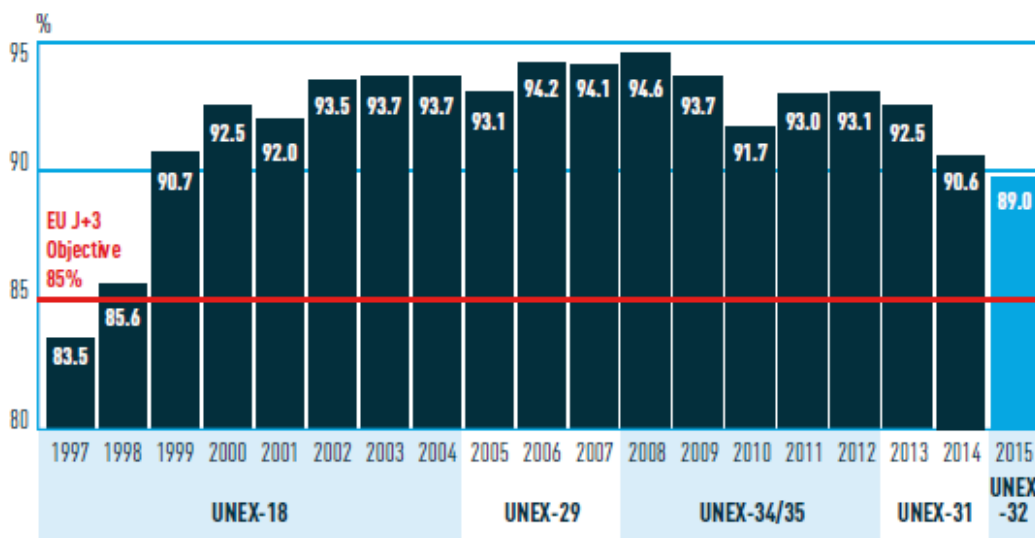
En 2015 se han generado 266.000 cartas test, se han medido 817 flujos país a país, se han incluido en el estudio a 32 países y se ha contado con 4.000 panelistas enviando y/o recibiendo cartas test.

VII.3. Resultados obtenidos

Los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario durante el ejercicio 2015 superaron, como en años anteriores, los objetivos de la Unión Europea. De acuerdo con el sistema de medición IPC UNEX, el 89,0% de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito y el 97,1% dentro de los cinco días, constatando una tendencia negativa desde el año 2012.

En el gráfico siguiente puede apreciarse la evolución de los resultados obtenidos desde 1997 hasta el año 2015.

Figura 23: Resultados objetivo D+3 en la correspondencia internacional en la UE (1997-2015)^{18 19}



Fuente: “International Mail Quality of Service Monitoring UNEX 2015 results” IPC Marzo 2016”

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 III se muestran los resultados en D+3 y D+5 de todos los flujos bilaterales.

VIII. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

VIII.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.”*

¹⁸ 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, 31 en 2013 y 2014 y 32 en 2015. España ha participado en todos los ejercicios.

¹⁹ 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 13.850 (“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.

VIII.2. Metodología y medición realizada

La empresa IPD ha realizado a solicitud de la CNMC, el estudio del tiempo medio de atención al usuario en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2015. Por tiempo medio de atención se entiende el que transcurre desde que el usuario entra en la oficina de Correos hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado.

Para ello IPD ha seleccionado de forma aleatoria y representativa 450 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional siguiendo un diseño estadístico estratificado por tamaño o tipología de las oficinas que incluye un total de 247 municipios.

A estas oficinas se han efectuado un total de 949 visitas en días laborables, a todas las horas posibles de atención al público, en el período de estudio que se llevó a cabo en el mes de octubre de 2015.

El método de obtención de la información se ha basado en el sistema de “mystery shopping” o simulación del servicio, y mediante observación. El procedimiento de medición en las oficinas se basa en la entrega de una ficha de evaluación a los agentes que dependiendo de la tipología de la oficina realizan de dos a tres visitas en diferentes días abarcando distintos tramos horarios. En las visitas realizan un depósito en ventanilla, solicitan información o realizan una observación de la atención a otras personas.

El grupo de oficinas consideradas para el estudio, 2.044, representa el 85,6 % del total de 2.388 de oficinas abiertas al público en 2015 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, y la proporción de clientes de las mismas es del 98,1%.

A continuación se muestra la distribución de oficinas postales en base a la clasificación funcional de las mismas que se ha empleado para el estudio:

Figura 24: Distribución de las oficinas postales por estratos (clasificación funcional)

Tipo de oficina	Nº de oficinas	% sobre el total en Nº de oficinas	% sobre el total en Nº de visitas
Centro Comercial	109	4,6%	5,9%
Estafeta Oficial	20	0,8%	0,2%
Oficina en entorno empresarial	23	1,0%	0,4%
Oficina Principal	79	3,3%	12,6%
Oficina Técnica	1.590	66,6%	51,0%
Oficina satélite personal división correo	91	3,0%	0,5%
Oficina satélite personal división Oficinas	95	4,0%	0,7%
Sucursal Urbana	380	16,6%	28,6%
Tienda	1	0,1%	0,1%
Total General	2.388	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

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

Figura 25: Muestra oficinas postales por estratos y CC.AA

COMUNIDAD AUTÓNOMA	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	TOTAL
ANDALUCÍA	10	8	34	29	81
ARAGÓN	1	1	8	5	15
ASTURIAS	2	2	2	7	13
ISLAS BALEARES	1	1	7	4	13
CANARIAS	3	3	9	8	23
CANTABRIA	1	1	2	2	6
CASTILLA-LA MANCHA	1	2	20	3	26
CASTILLA Y LEÓN	4	6	10	8	28
CATALUÑA	8	7	12	34	61
CEUTA		1			1
COMUNIDAD VALENCIANA	5	4	14	22	45
EXTREMADURA	1	2	8	4	15
GALICIA	2	2	13	13	30
MADRID	11	2	3	30	46
MELILLA		1			1
MURCIA	2	1	9	1	13
NAVARRA	1	1	1	5	8
PAÍS VASCO	1	3	10	8	22
LA RIOJA		1	1	1	3
TOTAL	54	49	163	184	450

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

VIII.3. Resultados obtenidos en el indicador tiempo medio de atención²⁰

Como se ha indicado anteriormente, por tiempo medio de atención se entiende el que transcurre desde que el usuario entra en la oficina de Correos hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado.

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos en 2015 ha sido de 7,5 minutos, lo que supone una mejoría respecto a 2014 de 1,8 minutos menos. En la tabla siguiente se detallan los resultados por tipo de oficina.

Figura 26: Resultados del promedio de tiempo total de atención al público 2015

Estratos	Tiempo en minutos		Total (Tiempo de atención)
	Espera	Gestión	
CENTRO COMERCIAL	5,4	1,6	7,0
OFICINA PRINCIPAL	7,5	2,0	9,5
OFICINA TECNICA	4,6	1,5	6,1
SUCURSAL URBANA	7,3	2,1	9,3
Total General	6,2	1,8	8,0
Total Ponderado	5,8	1,7	7,5

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

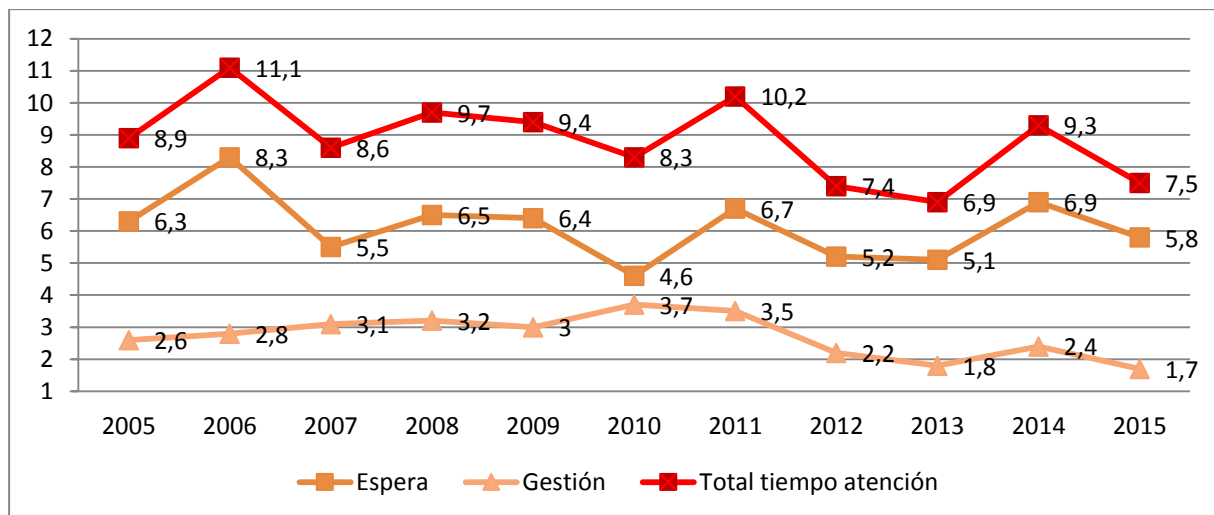
El tiempo medio de espera se sitúa ligeramente por debajo de los 6 minutos, siendo menor en las oficinas técnicas y en los centros comerciales (4,6 y 5,4 minutos de media) y mayor en las oficinas principales de las capitales de provincia (7,5 minutos) y en las sucursales urbanas (7,3 minutos).

El tiempo de gestión (media de 1,7 minutos) es bastante constante en los diversos tipos de oficinas (varía entre 1,5 y 2,1 minutos), correspondiendo, como cabe esperar, la mayor parte de la variabilidad de la variable tiempo total al tiempo de espera para ser atendido.

Atendiendo a los resultados obtenidos desde el año 2005, se observa que los tiempos medios de atención se mueven en una horquilla entre los 7 y los 11 minutos.

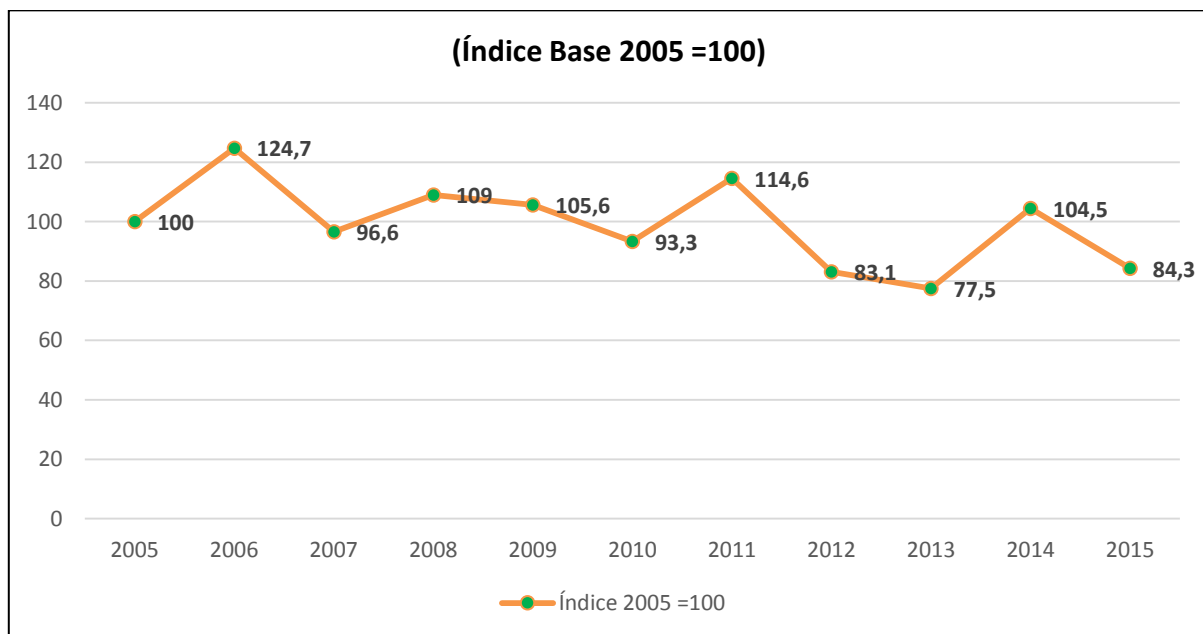
²⁰ IPD señala en su estudio que los resultados aquí indicados se han obtenido con un error estadístico total del $\pm 1,85\%$ para un nivel de significación estadística del 95% en lo referente al tiempo total (espera más atención al público); este error ha sido del $\pm 1,56\%$ en lo referente al tiempo de espera y del $\pm 0,57\%$ en lo referente al tiempo de atención.

Figura 27: Evolución del tiempo de medio de atención en las Oficinas Postales de Correos: 2005-2015



Fuente: Elaboración propia

Figura 28: Evolución del Índice de calidad en el tiempo de espera en Oficinas Postales de Correos: 2005 a 2015



Fuente: Elaboración propia

IX. RECLAMACIONES Y QUEJAS: GRADO DE FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

Este punto se refiere únicamente al cálculo del grado de fiabilidad especificando el número y la tipología de reclamaciones recibidas en operador público y en el organismo encargado de conocer las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales, es decir, en la CNMC hasta el 7 de abril y en el Ministerio de Fomento a partir de esa fecha. En el Anexo I se explica de forma detallada la normativa aplicable a las reclamaciones así como los procedimientos que actualmente se llevan a cabo.

IX.1. Indicadores establecidos

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”*.

IX.2. Número de reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU.

IX.2.1. Reclamaciones recibidas por Correos

Para el cálculo del grado de fiabilidad, la CNMC solicitó al operador designado los datos relativos a las reclamaciones recibidas de los usuarios por la prestación del SPU. Asimismo, de forma complementaria, solicitó información acerca de los procedimientos de reclamación, tramitación e indemnización.

Correos en sus escritos de 12 de abril y de 3 de junio de 2016, como en años anteriores, proporcionó 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 SPU (41.388) y los datos de las reclamaciones de producto correspondientes a aquellos productos incluidos en el ámbito del SPU que tienen trazabilidad (55.880²¹), es decir, aquellos productos de los que resulta posible hacer un seguimiento, (por lo que en este dato queda fuera la carta ordinaria).

Se considera por tanto que en su conjunto, las reclamaciones recibidas por Correos en el ámbito del servicio postal universal durante el año 2015 fueron 97.188, mostrándose a continuación los datos comparativos de 2013 a 2015:

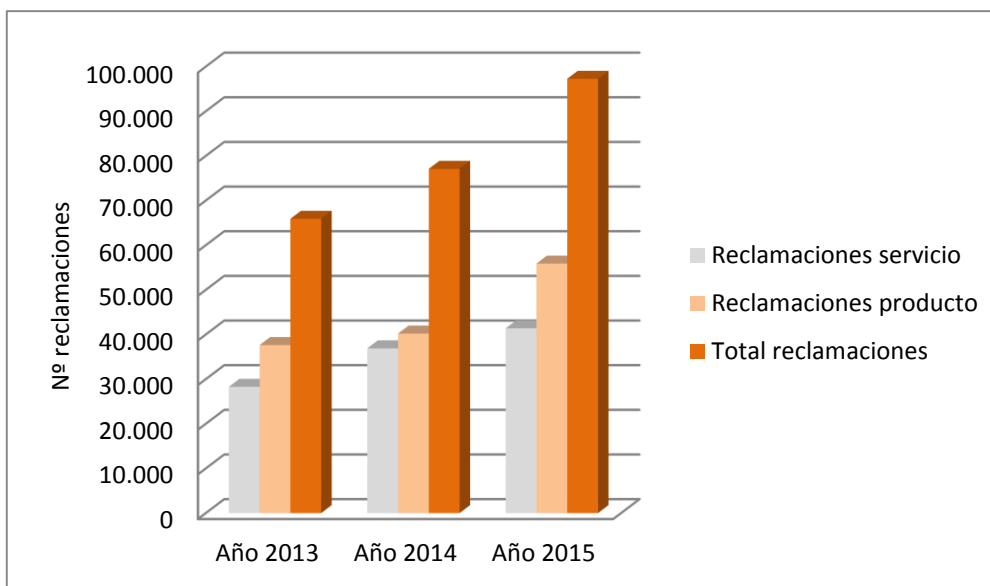
²¹ Correos en su informe indica que ha recibido 56.403 reclamaciones de producto a las que se han descontado las 523 reclamaciones que afectan al giro ordinario, ya que como se ha indicado anteriormente el giro no forma parte del SPU.

Figura 29: Número de reclamaciones recibidas por Correos (2013-2015)

RECLAMACIONES	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Reclamaciones servicio	28.280	36.897	41.388
Reclamaciones producto	37.633	40.206	55.880
Total reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	97.268

Fuente: Correos

Figura 30: Evolución 2013-2015 número de reclamaciones recibidas por Correos



Fuente: Elaboración propia

IX.2.2. Reclamaciones recibidas por la CNMC

Conforme a la disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, corresponde al Ministerio de Fomento conocer las controversias entre los usuarios y operadores de los servicios postales, en el ámbito del servicio postal universal. Esta función que la CNMC venía asumiendo de forma transitoria, fue traspasada de manera efectiva el 7 de abril de 2015 al citado Ministerio, de acuerdo con lo dispuesto por la Orden PRE/578/2015, de 27 de marzo.

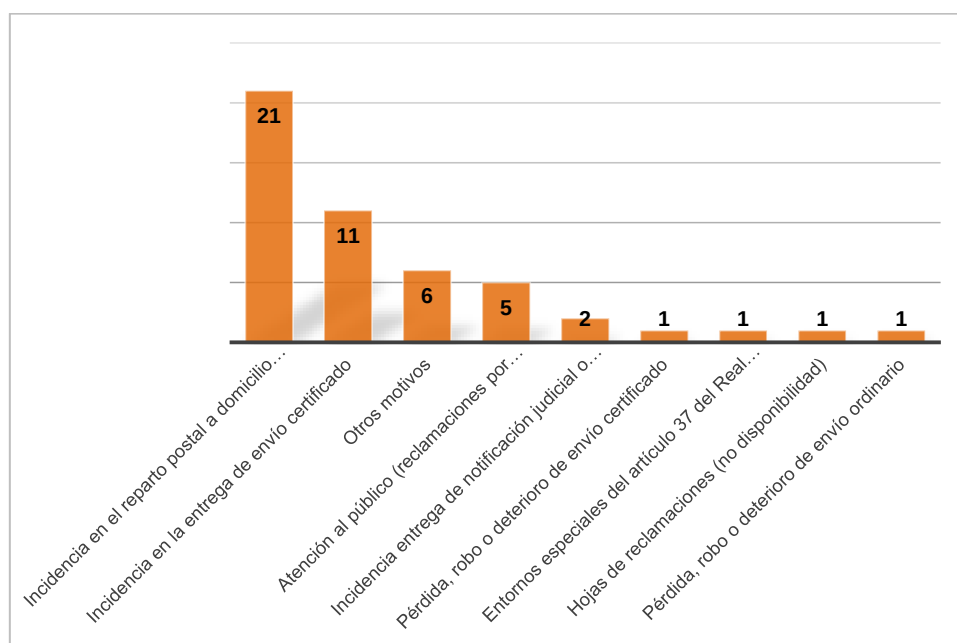
Hasta la fecha del traspaso efectivo en abril, durante el ejercicio 2015 la CNMC recibió y tramitó 63 reclamaciones, de las cuales se consideran 58 para el cálculo del grado

de fiabilidad, es decir, aquellas que fueron presentadas por usuarios y relativas al SPU²².

De las 58 reclamaciones, 49 fueron reclamaciones de ámbito nacional y las 9 restantes relativas a servicios internacionales.

El 43% de las reclamaciones nacionales se refieren a incidencias en el reparto postal a domicilio.

Figura 31: Motivos reclamaciones nacionales recibidas por CNMC

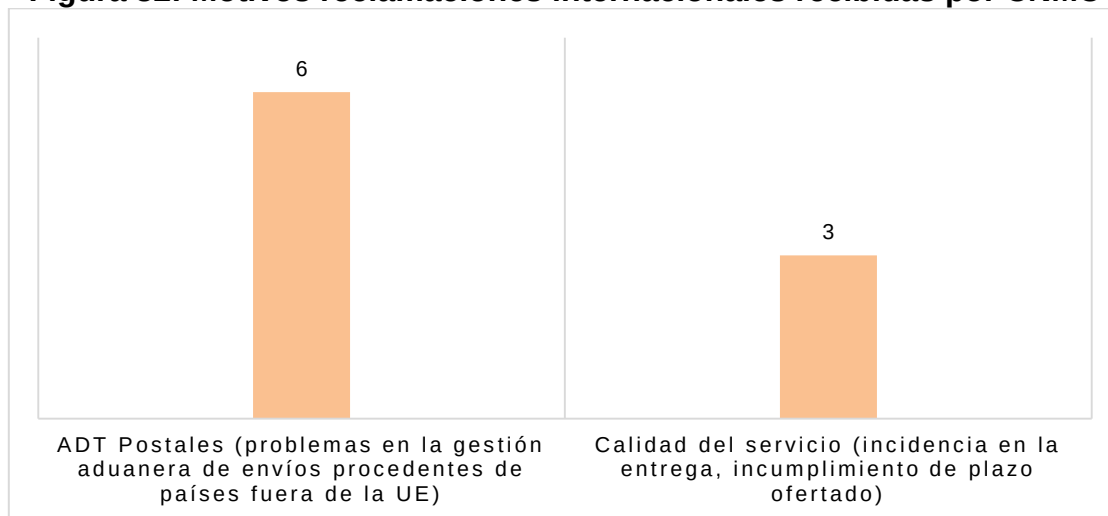


Fuente: CNMC

En relación con las reclamaciones de ámbito internacional, de las 9 recibidas, 6 se refieren a problemas en la gestión aduanera de envíos procedentes de países fuera de la UE

²² Se recibieron asimismo 4 reclamaciones relativas a servicios de giro y burofax y 1 reclamación de organismos oficiales.

Figura 32: Motivos reclamaciones internacionales recibidas por CNMC



Fuente: CNMC

IX.2.3. Reclamaciones recibidas por el Ministerio de Fomento

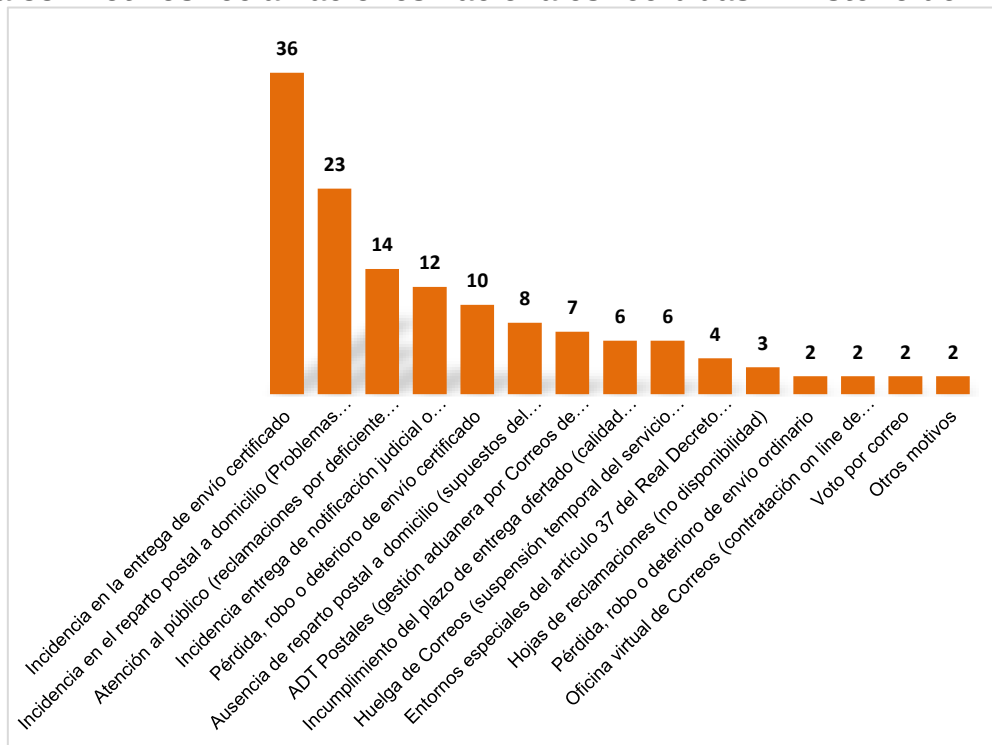
Respecto a las reclamaciones referentes a servicios incluidos en el SPU presentadas por los usuarios contra el operador designado y tramitadas en 2015 por el Ministerio de Fomento, conforme a lo informado a esta Comisión el 18 de enero de 2016 por la Subdirección General de Régimen Postal de su Secretaría General Técnica, ascendieron a un total de 242, de las cuales se consideran 197 para el cálculo del grado de fiabilidad²³.

Del total de las reclamaciones, un 70% fueron reclamaciones de ámbito nacional y el 30% restante reclamaciones de ámbito internacional.

En el ámbito nacional, atendiendo a los motivos, las más numerosas fueron las relacionadas con incidencias en la entrega de envíos certificados, siendo el principal motivo de la controversia que el reclamante afirma no haber recibido en su buzón el aviso de llegada que le hubiera permitido conocer la existencia del envío para proceder a su retirada en la oficina del operador, o la incorrecta cumplimentación del citado aviso. A continuación se muestra una clasificación de las reclamaciones nacionales gestionadas por el Ministerio de Fomento, según el motivo de las mismas:

²³ De las 45 reclamaciones no consideradas, 29 son solicitudes en defensa del SPU de Ayuntamientos y Diputaciones, 2 son reclamaciones contra Unipost, 7 relativas al giro y 7 sobre los servicios telegráficos y de burofax.

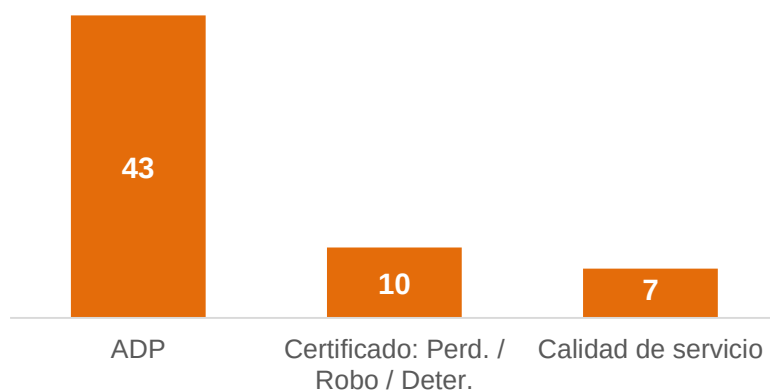
Figura 33: Motivos reclamaciones nacionales recibidas Ministerio de Fomento



Fuente: Informe sobre reclamaciones SPU Subdirección Gral. Régimen Postal

Respecto a las reclamaciones de ámbito internacional, cabe destacar el alto número de reclamaciones recibidas en relación con las gestiones aduaneras que suponen el 72% de las reclamaciones internacionales y el 22% de las reclamaciones totales.

Figura 34: Motivos reclamaciones internacionales recibidas por el Ministerio Fomento



Fuente: Informe sobre reclamaciones SPU Subdirección Gral. Régimen Postal

IX.3. Resultados grado de fiabilidad

Como se ha señalado, durante el ejercicio 2015 el número de reclamaciones recibidas en el ámbito del SPU por el operador designado fue de 97.791. El número de reclamaciones tramitadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia unidas al número de reclamaciones gestionadas a partir de abril de 2015 por el Ministerio de Fomento, ascendió a 255, 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 2015 fue del 0,26%.

A continuación se muestra la comparativa con los datos del ejercicio 2013.

Figura 35: Cálculo del grado de fiabilidad

Reclamaciones relativas al SPU recibidas por la CNMC	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Total reclamaciones presentadas ante CNMC y Ministerio de Fomento	173	200	255
Reclamaciones recibidas por Correos	65.913	77.103	97.268
Grado de fiabilidad	0,26%	0,26%	0,26%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, aunque el índice del grado de fiabilidad se ha mantenido estable, el número de reclamaciones relativas al SPU recibidas por el operador designado ha aumentado un 26% respecto al 2014 y un 48% respecto al 2013, mientras las recibidas por la unidad responsable en materia de resolución de controversias, quejas y denuncias en el ámbito del SPU establecida en la LCNMC han ascendido a 255 lo que supone un aumento del 28% respecto al 2014 y un 47% respecto al 2013.

X. CONTROL Y MEDICIÓN DE OTROS INDICADORES

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

X.1. Plazo de entrega carta certificada y valor declarado.

A pesar de que la normativa vigente no establece de forma explícita los objetivos y las consecuencias del incumplimiento del plazo de entrega para los servicios de certificado y valor declarado, servicios que conforme al artículo 21.1 de la Ley postal están incluidos en el SPU, la CNMC considera que, para cumplir con las funciones encomendadas por el artículo 8.5 de su Ley de creación cuando prevé que la Comisión realizará el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, resulta necesario contar con datos sobre el plazo de entrega de la carta

certificada y valor declarado, por lo que en sus requerimientos de información solicitó al operador designado dichos datos correspondientes al ejercicio 2015.

Correos en su escrito de 12 de abril de 2016 formuló diversas alegaciones que a continuación se reproducen en contra de la inclusión de la medición de dichos servicios.

- Primera alegación: Ausencia de previsión legal o acuerdo convencional que determine alguna referencia obligacional para Correos en este ámbito o que establezca algún objetivo o parámetro a considerar al respecto.

Correos alude a la inexistencia del Plan de Prestación que conforme al artículo 25 de la Ley Postal debe señalar los objetivos de los plazos de entrega, y que a su juicio haciendo la interpretación conjunta de los artículos 45 a 47 del Reglamento Postal que se han de aplicar en tanto se apruebe el citado Plan de Prestación, *“no se encuentra referencia alguna a una posible obligación de servicio público impuesta a este operador sobre el plazo de entrega de los productos carta certificada y valor declarado, ya que esas previsiones vienen relacionadas con las cartas ordinarias y paquetes postales, según se dispone en el artículo 45 y siguientes del Real Decreto 1829/199, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.”*

- Segunda alegación: Inexistencia de auditoría realizada por entidad independiente que asegure la fiabilidad de las mediciones efectuadas por esta Sociedad siguiendo el procedimiento establecido en la norma europea.

Correos señala que el artículo 16 de la Directiva Postal determina que el grado de cumplimiento de las exigencias de calidad por parte del prestador del SPU se audite por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas, y que a diferencia de lo que ocurre con la carta ordinaria no se ha realizado ninguna auditoría por entidad independiente de los sistemas de medición de los plazos de entrega de las cartas certificadas y cartas con valor declarado que en su caso, pudiera tener implantados esa Sociedad.

Adicionalmente señala que se ha de tener en cuenta que los sistemas de medición de los plazos de entrega que realiza respecto de estos productos, están más enfocados al control de la actividad y la seguridad de los envíos que al cumplimiento de una determinada norma técnica en materia de calidad.

- Tercera alegación: Inexistencia de pacto o acuerdo para la medición de los indicadores de calidad en plazos de entrega de la carta certificada y valor declarado.

Indica Correos que las mediciones de los plazos de entrega de los productos del SPU no las realiza la CNMC con sus propios medios, sino en virtud de un acuerdo de colaboración preexistente recurre a las mediciones realizadas por

esa Sociedad. Dicho acuerdo se circunscribe a los productos incluidos en el SPU para los que se establecía un parámetro obligacional, concretamente para cartas ordinarias, paquetes postales y giros, si bien desde la entrada en vigor de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre estos últimos no forman parte del SPU.

En relación con las alegaciones realizadas por el operador, esta Sala considera en primer lugar que si bien el artículo 45 del Reglamento postal fija objetivos para cartas y tarjetas postales y paquetes postales de forma genérica sin incluir ni excluir de forma expresa los servicios accesorios de certificado y valor declarado, es cierto, que el artículo 47 especifica claramente que las cartas sujetas a minoración en caso de incumplimiento son las cartas ordinarias. Dicho esto, e independientemente de que el objetivo marcado para la cartas y tarjetas postales en el artículo 45 sea o no de aplicación para las cartas con los servicios de certificado y valor declarado, estos servicios están incluidos en el SPU, por lo que la ausencia de una regulación clara al respecto y la consolidación en el tiempo de esta situación de provisionalidad que se vive desde el año 2011 sin Plan de Prestación y desarrollo reglamentario, no puede ser motivo para que este regulador no tenga conocimiento de ningún dato sobre la calidad de la prestación de este servicio.

Por otro lado, la CNMC comparte la opinión de Correos al señalar que, en estos productos, determinados indicadores relacionados con el control de la actividad y la seguridad adquieren una mayor importancia, sin embargo, considera que el plazo de entrega también es un indicador que se debe controlar para garantizar la correcta prestación del servicio sin perjuicio de que, en un futuro, se controlen y midan otros indicadores relacionados con estos atributos.

Con respecto a la auditoría de los sistemas de medición, si bien es cierto que la auditoría realizada este año solamente ha controlado los sistemas de medición de la carta ordinaria y del paquete azul, en la medida en que los productos con servicios de certificado y valor declarado utilizan la misma plataforma informática que el paquete azul, garantiza que, con una alta probabilidad, los resultados facilitados sean fiables. En todo caso, esta Sala informa al operador de que en el ejercicio 2016 se va a proceder a auditar también los sistemas de medición de los envíos con servicios certificados y valor declarado.

Por último, efectivamente, desde el año 2012, el órgano regulador, en vez de realizar sus propias mediciones de plazo de entrega, utiliza para el control y medición de los plazos de entrega los sistemas de medición del operador designado, procedimiento previsto en las normas europeas del CEN y que se sigue en la mayoría de los países de la UE, auditando, mediante una entidad independiente, dichos sistemas²⁴. Dicho procedimiento se articuló mediante un acuerdo que la extinta CNSP alcanzó con el

²⁴ En el Anexo de la Memoria 2012 de la CNSP se detalla el estudio que la extinta Comisión realizó para adoptar la decisión de utilizar las mediciones de plazo de entrega del operador postal.

http://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/cnmc/memorias_cnmc/Memoria%20de%20actividades2012%20CNSP.pdf

operador designado. A ese respecto, esta Sala considera que sería conveniente que se estableciera la obligación por parte del operador de medir los plazos de entrega en la prestación del SPU que prevé en el artículo 25 de la Ley Postal sin perjuicio de que, si el órgano regulador lo estima conveniente, se realicen de forma paralela otras mediciones.

Por los motivos anteriormente expuestos, la CNMC reiteró su solicitud de información sobre los resultados del plazo de entrega de la carta certificada y valor declarado que, con limitaciones técnicas, Correos facilitó en su escrito del 24 de mayo de 2016, señalando que no disponía de datos en referencia a la carta con valor declarado y aportó los siguientes datos relativos al 44% de los envíos de cartas certificadas admitidas en 2015, según su Sistema de Información Estadística (SIE).

Figura 36: Resultados del plazo de entrega de la carta certificada

% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8
4,34%	50,13%	77,95%	88,76%	92,98%	94,98%	96,09%	96,84%	100,00%

Fuente: Correos

A pesar de las limitaciones técnicas que en el momento actual existen para disponer de datos que representen fielmente los plazos de entrega de la carta certificada y para disponer de datos sobre los envíos con valor declarado, esta Sala considera que es un punto de partida para, en un futuro próximo, disponer de los datos necesarios para el correcto control y medición de este indicador y agradece la buena disposición que el operador ha demostrado a este respecto que se plasma en su escrito de mayo al señalar lo siguiente:

“En atención al especial interés mostrado por esa Comisión respecto de la medición de los plazos medios de expedición de la carta certificada y carta con valor declarado, esta Sociedad quiere trasladar su máxima disposición, para en la medida de sus posibilidades, prestar la máxima colaboración que sea necesaria a fin de pueda disponer de una información completa, rigurosa y veraz sobre estos indicadores, y de esa forma facilitar el que esa Comisión pueda ejercer correctamente las funciones de supervisión y control de calidad que la normativa le encomienda. A tal fin, previo análisis del alcance de las medidas técnicas y operativas necesarias y el impacto económico que derivan de su implantación, promoverá el desarrollo de los trabajos necesarios para alcanzar dicho objetivo.”

X.2. Análisis de otras características de las oficinas postales

De las observaciones realizadas por los agentes de la empresa IPD que visitaron las 450 oficinas de Correos con el fin de medir el tiempo de atención, se pueden extraer resultados relativos a la limpieza, luminosidad, trato dado a los usuarios la disponibilidad a simple vista del usuario de impresos y de carteles, horario de recogida de paquete, etc..

En los apartados de limpieza, luminosidad y trato dado a los clientes, los resultados obtenidos pueden considerarse claramente positivos para el operador con porcentajes que rondan o superan el 90% de las oficinas en las categorías de buena o excelente.

Figura 37: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de limpieza

GRADO DE LIMPIEZA	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	
DEFICIENTE	1,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%
REGULAR	3,7%	8,2%	3,7%	13,0%	8,0%
BUENA	57,4%	65,3%	74,2%	60,9%	65,8%
EXCELENTE	37,0%	26,5%	22,1%	25,0%	25,6%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Figura 38: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y grado de luminosidad

LUMINOSIDAD DE LAS OFICINAS	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	
DEFICIENTE	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,4%
REGULAR	9,3%	10,2%	4,9%	12,0%	8,9%
BUENA	51,9%	67,3%	73,6%	60,3%	64,9%
EXCELENTE	38,9%	22,4%	21,5%	26,6%	25,8%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Figura 39: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y trato dado a los clientes

TRATO DADO A LOS CLIENTES	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	
DEFICIENTE			1,2%		0,4%
REGULAR	3,7%		1,9%	5,9%	3,6%
BUENA	79,6%	89,8%	84,6%	83,2%	84,0%
EXCELENTE	16,7%	10,2%	12,3%	10,8%	12,0%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

La disponibilidad a la vista del cliente de impresos en general es también muy elevada (91,6%), siendo bastante inferior las proporciones obtenidas para esta variable cuando se trata de impresos específicos (de tarifas, de información concreta o de quejas).

Figura 40: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad general de impresos

DISPONIBILIDAD GENERAL DE IMPRESOS	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	
VISIBLE	88,9%	87,8%	93,3%	91,8%	91,6%
NO VISIBLE	11,1%	12,2%	6,7%	8,2%	8,4%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Figura 41: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de tarifas

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE TARIFAS	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TECNICA	SUCURSAL URBANA	
VISIBLE	46,3%	61,2%	55,2%	60,9%	57,1%
NO VISIBLE	53,7%	38,8%	44,8%	39,1%	42,9%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Figura 42: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de información

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE INFORMACIÓN	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	
VISIBLE	70,4%	87,8%	73,0%	82,6%	78,2%
NO VISIBLE	29,6%	12,2%	27,0%	17,4%	21,8%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Figura 43: Distribución porcentual de las oficinas por tipos y disponibilidad de impresos de quejas

DISPONIBILIDAD DE IMPRESOS DE QUEJAS	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	
VISIBLE	51,9%	69,4%	56,4%	57,1%	57,6%
NO VISIBLE	48,1%	30,6%	43,6%	42,9%	42,4%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Finalmente, en lo que hace referencia a la disponibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetería, los resultados obtenidos son los reflejados en la figura siguiente, dónde se constata que solo disponen de información visible sobre este extremo el 22,7% de las oficinas visitadas.

Figura 44: Distribución de las oficinas según la visibilidad de información sobre el horario de recogida de paquetes

VISIBILIDAD ,EN LOS BUZONES DE LAS OFICINAS, DEL HORARIO PARA RECOGIDA DE PAQUETES	TIPO DE OFICINA				TOTAL GENERAL
	CENTRO COMERCIAL	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA TÉCNICA	SUCURSAL URBANA	
VISIBLE	16,7%	32,7%	30,6%	2,6%	22,7%
NO VISIBLE	83,3%	67,3%	69,4%	97,4%	77,3%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

X.3. Resultados sobre la información de última hora de recogida existente en los buzones

De acuerdo con la información aportada por Correos existen en España un total de 36.693 buzones operativos, distribuidos por categorías de la siguiente forma:

Figura 45: Distribución de buzones por categorías

DESCRIPCIÓN	TIPO	Nº UNIDADES
VARIOS	*	53
BOCA DE BUZON O BUZON ENCASTRADO EN PARED	B	1.439
BUZÓN DE ADMISIÓN DE PLANTA CILÍNDRICA	C	13.767
BUZÓN DE DEPOSITO VERDE	D	13.551
BUZÓN ENCASTRADO FORMA CABEZA DE LEÓN	L	99
BUZÓN DE ADMISIÓN PARA SER FIJADO A MURO	M	7.711
BUZÓN DE ADMISIÓN DE PLANTA OVAL	O	17
BUZÓN DE ADMISIÓN DE PLANTA RECTANGULAR	R	56
TOTAL		36.693

Fuente: Correos

Las estimaciones de esta entidad determinan que la correspondencia nacida en buzones representa en torno al 5% del total de correspondencia tratada por la misma.

Con el objeto de verificar que las horas de corte utilizadas por el operador para la medición eran congruentes con la información sobre última hora de recogida publicada en los buzones, la CNMC encargó a la empresa IPD, dentro del servicio contratado de medición del tiempo de atención a los usuarios, que realizase también un estudio sobre la visibilidad de dicha información. Para la realización de este análisis IPD consideró una muestra de 309 buzones seleccionados aleatoriamente en los mismos municipios de trabajo elegidos para las oficinas o municipios cercanos.

Adicionalmente por parte de IPD se analizó la misma información de referencia (publicación de la última hora de recogida en los buzones) en las 450 oficinas visitadas, por lo que la muestra total ha sido de 759 buzones (observados). No obstante en una parte de las oficinas visitadas IPD observó que no disponía de buzón, por lo que se considera que el tamaño muestral finalmente obtenido para el análisis de los horarios en buzones es de 573 (309 en calle y 264 en oficinas).

Resultados buzones de oficina

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

Figura 46: Distribución de las oficinas postales según la disponibilidad de buzones

TIPO DE BUZÓN DISPONIBLE EN LA OFICINA	Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
			SI		NO	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
EXTERIOR	231	51,4%	174	38,7%	57	12,7%
INTERIOR	33	7,3%	12	2,7%	21	4,7%
TOTAL CON BUZÓN	264	58,7%				
NO DISPONE DE BUZÓN	186	41,3%	-	-	-	-
TOTAL	450	100,0%	186	41,3%	78	17,3%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Como se observa, en 264 de las 450 oficinas visitadas (un 58,7%) se dispone de buzón y en 186 (41,3%) tienen información del horario de recogida. En consecuencia puede deducirse que en el 70,4% de los buzones disponibles en las oficinas los clientes tienen información sobre el último horario de recogida y en un 29,6% no disponen de dicha información.

En relación a los que tienen información, y como se observa en la figura siguiente, la mayor parte señala las 13 horas (22%), las 14 horas (26,9%) o las 17 horas (25,8%) como ultima hora de recogida.

Entre los que tienen hora de recogida se ha obtenido la siguiente distribución:

Figura 47: Distribución de los buzones en oficina postal según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
11:30	1	0,5%
12:00	1	0,5%
13:00	41	22,0%
13:30	3	1,6%
14:00	50	26,9%
14:15	2	1,1%
14:30	9	4,8%
14:45	4	2,2%
15:00	1	0,5%
15:30	2	1,1%
15:45	2	1,1%
15:55	1	0,5%
16:00	17	9,1%
16:30	4	2,2%
17:00	48	25,8%
TOTAL GENERAL	186	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Resultados buzones de calle

En lo referente a la información aportada por los 309 buzones de calle visitados se obtiene que el 73,8% (228 buzones) sí dispone de horario de recogida y el 26,2% restante no lo tiene o lo tiene de forma no visible.

Figura 48: Distribución de los buzones de calle según disponibilidad de la última hora de recogida

Nº BUZONES		INFORMACIÓN DE HORARIO			
		SI		NO	
V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
309	100,0%	228	73,8%	81	26,2%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

En relación a los que tienen información, y como se observa en la siguiente figura, el mayor porcentaje señala las 17 horas, un 68,9%, como ultima hora de recogida, seguido de las 13 horas con un 26,3%.

Entre los que disponen de hora de recogida, la información es la siguiente:

Figura 49: Distribución de los buzones de calle según la última hora de recogida

HORA DE RECOGIDA (De lunes a viernes)	Nº BUZONES	PORCENTAJE
11:00	1	0,4%
12:00	1	0,4%
13:00	60	26,3%
14:00	4	1,8%
15:00	4	1,8%
16:00	1	0,4%
17:00	157	68,9%
TOTAL GENERAL	228	100,0%

Fuente: IPD "Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., año 2015".

Considerando conjuntamente los dos grupos de buzones investigados (oficina y calle) se ha obtenido una muestra total de 573 buzones, de los cuales el 72,2% tiene información visible sobre la última hora de recogida y el 27,8% no dispone de dicha información.

VIII. 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 se sigue sobrepasando aunque de forma mínima la carga de trabajo de los panelistas empleados para hacer las mediciones del plazo de entrega de la carta ordinaria.

Correos debería adoptar las medidas necesarias para lograr el total cumplimiento de las previsiones de la norma europea UNE-EN 13.850:2013.

2. En el ejercicio 2015, se han producido de nuevo, tanto en la carta ordinaria como en el paquete azul, un empeoramiento respecto al ejercicio anterior de los resultados obtenidos en el indicador referente al plazo de entrega, siguiendo la tendencia del descenso de la calidad en la prestación del SPU:
 - a. Durante el ejercicio 2015, el 92,97% de cartas ordinarias se han entregado en tres días o menos y el 97,95% en cinco, lo que supone un ligero incumplimiento de los objetivos en el primer caso y una desviación de - 1,05% respecto a los objetivos legamente previstos en el segundo. Estos resultados son inferiores a los de los ejercicios 2013 y 2014.
 - b. En el caso del paquete postal de menos de 20 kg, el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha sido del 77,42%, bajando un 2,67% respecto al ejercicio anterior y el porcentaje de envíos entregados en D+5 ha sido del 88,50% lo que supone una muy ligera mejoría respecto a 2014.

A la vista de los resultados obtenidos en 2015 Correos debería adoptar las medidas necesarias para frenar esta tendencia negativa en los resultados del plazo de entrega y, en todo caso, dar cumplimiento a los objetivos señalados en el vigente artículo 45 del Reglamento Postal.

Asimismo esta Sala recuerda que el artículo 25 de la Ley Postal prevé consecuencias económicas por el incumplimiento de los objetivos del plazo de entrega. Además, la reiteración del incumplimiento de los plazos de distribución y entrega de los envíos postales puede ser sancionada conforme a lo previsto en Título VII de la Ley Postal.

3. El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2015 de 7,5 minutos, lo que representa una mejora, ya que supone 1,8 minutos menos que en el ejercicio anterior.
4. Aunque el grado de fiabilidad en 2015 de los servicios postales al que se alude en el artículo 46 del Reglamento Postal se mantiene estable, el número de reclamaciones relativas al SPU fue peor que el obtenido en los ejercicios 2013

y 2014, habiéndose incrementado el número de reclamaciones relativas al SPU en un 26% respecto al año anterior.

Correos debería analizar las causas de este aumento y poner en marcha acciones de mejora en aquellos aspectos donde se acumule mayor número de reclamaciones, en particular, reclamaciones recibidas en relación con las gestiones aduaneras.

5. Por último, esta Sala considera que el operador debe mejorar a la hora de informar a los usuarios sobre la última hora de recogida tanto en los buzones como en las oficinas postales, ya que en un 28% de los buzones no existe información al respecto y solo un 23% de las oficinas informan de forma visible sobre la última hora de recogida de los paquetes.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario de la Sala, Miguel Sánchez Blanco, con el Visto Bueno del Presidente de la Sala, Eduardo García Matilla.

ANEXO I

Reclamaciones: normativa aplicable y procedimientos actuales

I. CONTEXTO NORMATIVO

1. Normativa europea

En el artículo 19 de la Directiva Postal (según redacción dada por la Directiva 2008/6/CE del Parlamento y del Consejo de 20 de febrero de 2008) establece que

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

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

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

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

Asimismo, como se indicó en el apartado III.1 del presente informe, la norma UNE-EN 14.012:2009 regula las mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización de los servicios postales. Esta norma europea que no es obligatoria, puede aplicarse a todos los tipos de servicio postal, tanto los de servicio universal como no universal. La norma especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio postal nacional como del internacional, prestando especial atención al tratamiento de las reclamaciones en situaciones que implican múltiples operadores y proporcionando orientaciones sobre los procedimientos de indemnización y compensación.

También es una guía para la puesta en marcha de procesos de gestión de reclamaciones por parte de los operadores postales con el fin de mejorar la calidad del servicio. Su objetivo es conseguir la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Cabe señalar que Correos en su Memoria del año 2013 afirmaba haber adoptado voluntariamente la UNE- EN 14.012 si bien, en su Memoria del año 2014, última publicada, no hace referencia a la misma. En cualquier caso, sería recomendable que se regule la obligatoriedad por parte del operador designado del cumplimiento de dicha norma europea.

2. Normativa nacional

2.1 Ley Postal

En el artículo 10 de la Ley Postal se recoge el derecho de reclamación, indicando que: *“Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.”*

Se hace referencia, en el citado artículo 10, a los procedimientos de reclamación, indicando que los operadores deberán establecer *“procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad.”*, fijando un plazo máximo de un mes para su resolución conforme a derecho y notificación desde la fecha de presentación, con obligación del prestador del servicio de dar recibo al interesado.

Además, se indica la obligación de dar publicidad a los trámites para ejercer la reclamación, de tal forma que: *“En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar”*.

En el apartado 3 del artículo 10, se contempla la posibilidad de resolución de litigios por organismos arbitrales, así se indica que: *“asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.”*

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

2.2 Reglamento Postal

El Reglamento Postal, anterior a la vigente Ley Postal, hace referencia a las reclamaciones de los usuarios de los servicios postales en el Capítulo IV, Sección 1ª:

“Reclamación y resolución de las controversias suscitadas entre los operadores y los usuarios”.

El artículo 20 del Reglamento Postal establece que:

“1. Los usuarios podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder.

2. En caso de que no opten por el procedimiento previsto en el apartado anterior, los usuarios de los servicios postales podrán formular reclamaciones sobre el funcionamiento, la responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio. A tal fin, deberán dirigirse a cualquiera de las oficinas comerciales del operador correspondiente, en el plazo de cuatro meses desde la fecha de admisión del envío. Para los servicios rápidos, este plazo será de un mínimo de veinte días, ampliable por la libre voluntad de las partes. Formulada la reclamación, si el remitente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a los procedimientos indicado en el apartado siguiente.

A los anteriores efectos, los operadores postales deberán habilitar un sistema que permita constatar la identidad del operador, así como la fecha en que se hace cargo del envío.

3. Para el supuesto de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando la reclamación no se haya sometido a las Juntas Arbitrales, el propio usuario podrá dirigirse, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder, a la Secretaría General de Comunicaciones que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Los requisitos materiales de esta resolución y su eventual impugnación se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada a ésta por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de aquélla. La resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.”

El artículo 21 del Reglamento Postal hace referencia a la responsabilidad de los operadores postales por la prestación de los servicios postales, determinado que la misma se concretará en una indemnización. Los supuestos indemnizables en envíos certificados quedan explicitados en el artículo 22: *“Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se les confíen para su circulación.”*

II. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Correos

En contestación a la solicitud de información formulada por la CNMC sobre el procedimiento para la tramitación de reclamaciones y, en su caso, pago de

indemnizaciones establecido por Correos, el operador informó a esta Comisión en su escrito del 3 de junio de 2016 que pone a disposición de los usuarios de forma gratuita diferentes canales para presentar quejas y reclamaciones, bien en sus oficinas físicas, bien a través de su página web o el teléfono de atención al cliente:

Figura 50: Canales de admisión de las reclamaciones de Correos

CANAL ADMISIÓN RECLAMACIÓN	% RECLAMACIÓN DE SERVICIO	% RECLAMACIÓN DE PRODUCTO
Carta escrita	1,4%	0,05%
Correo electrónico	0,6%	0,05%
Reclamaciones masivas		0,43%
Teléfono	9,9%	8,30%
Oficina	40,5%	48,54%
Web	47,6%	42,62%
Total general	100,0%	100,0%

Fuente: Correos

Adicionalmente también existe la posibilidad de que los usuarios utilicen las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de consumo de las Comunidades Autónomas.

El tiempo medio de respuesta del operador a las reclamaciones el operador lo cifra en 17 días, y el tiempo de pago de la indemnización, en su caso, en 3 días laborables.

En 2015 Correos pagó 33.000 euros en concepto de reclamaciones relativas al SPU.

Figura 51: Reclamaciones de productos 2015

Reclamaciones de productos 2015												
Nacional	Producto	Extraviado		Deterioro		Retraso	Otros motivos		Reclama ción sin indemniz ar	Total reclamacione s admitidas	Tiempo medio resol.	Tiempo medio pago
		Nº rec. Indem.	Valor indem.	Nº rec. Inde m.	Valor indem.		Nº rec. Indem .	Valor indem.				
	Paquete azul	498	19.229 €	101	4.340 €	175	117	5.095 €	2875	3.766		3 días lab.
	Carta certificada nac.	3.588	120.567 €	170	5.565 €	64	558	45.666 €	37362	41.742		
	Total prod. Nac.	4.086	139.796 €	271	9.905 €	239	675	50.761 €	40237	45.508		
Internaci onal	Carta certificada int.	8.917	408.404 €	109	6.713 €	35	317	12.288 €	47752	57.130	11,0	
	Paquete int. Económico	1.003	132.924 €	97	16.382 €	28	83	10.213 €	9161	10.372		
	Total prod. Int.	9.920	541.328 €	206	23.095 €	63	400	22.501 €	56913	67.502	39,8	
Total		14.006	681.124 €	477	33.000 €	302	1075	73.262 €	97150	113.010	25,4	

Fuente: Correos

Ministerio de Fomento

De acuerdo con el artículo 20 del Reglamento Postal, en el supuesto de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre que no se haya sometido la reclamación a las Juntas Arbitrales²⁵, el usuario de los mismos puede dirigirse, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder, al órgano correspondiente en el Ministerio de Fomento, en la actualidad la Subdirección General de Régimen Postal, que tras realizar los trámites oportunos dicta la correspondiente resolución. Los requisitos materiales de la resolución y su posible impugnación se rigen por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, según la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la misma.

De acuerdo con el Informe elaborado por la Subdirección General relativo a las actuaciones realizadas en materia de resolución de controversias, quejas y denuncias en el ámbito SPU, el término reclamaciones incluye los diversos tipos de controversias que los usuarios de los servicios postales presentan ante los operadores postales, independientemente de que, en sentido estricto, pueda tratarse de quejas, denuncias o reclamaciones propiamente dichas. En principio, no se desarrolla la distinción porque los usuarios utilizan los términos de forma indistinta para referirse a un conflicto relacionado con los servicios postales que pretenden sea resuelto en vía administrativa. La calificación del escrito por parte del usuario de los servicios postales no supone un trato diferente en el trámite, donde el objeto fundamental es determinar si se ha producido una vulneración de la normativa postal vigente. La resolución del procedimiento determinará si se concreta en el cumplimiento del servicio o su resarcimiento económico o, llegado el caso, si se inicia un expediente sancionador al ponerse en evidencia hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa.

El procedimiento que se sigue actualmente es el que se determina en la Ley y el Reglamento Postal. Cuando se trata de envíos de ámbito internacional, deben tener en cuenta lo dispuesto en el Convenio Postal Universal, aprobado en el 25º Congreso Postal del Doha de 2012, con su correspondiente normativa de desarrollo, recogida en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.

²⁵ La Ley Postal, en el apartado 3 del artículo 10, contempla la posibilidad de resolución de litigios por organismos arbitrales, así se indica que: “Asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.” Dicho lo anterior, deberá tenerse en cuenta la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el citado texto refundido. La normativa que rige el arbitraje de consumo está constituida, en otras, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La actividad en materia de reclamaciones se inicia con la entrada del escrito del interesado en dicha unidad, comenzando entonces el análisis de este escrito de iniciación y de la documentación que el interesado pueda aportar. Puede darse la inadmisión cuando se verifique que la reclamación ya ha sido resuelta por una Junta Arbitral del Consumo (artículo 10.4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre) o por omisión de datos esenciales que impidan la apertura del expediente y que tras ser requeridos al reclamante no son finalmente aportados.

La resolución del expediente se produce en un plazo máximo de tres meses, según lo establecido por el artículo 10.4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

La resolución dictada, según indica la citada Subdirección General de Régimen Postal, será susceptible de recurso de alzada ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento, cuya resolución podrá fin a la vía administrativa (artículo 109 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

ANEXO II

Resumen de los indicadores de calidad del SPU en España y en Europa

Como se ha señalado al principio del informe, el cuadro de indicadores para realizar el control y medición de la prestación del SPU establecido actualmente en la normativa vigente es incompleto y, en algunos casos, incoherente.

El objeto de este Anexo II, es exponer, de forma resumida, los indicadores actualmente vigentes que se han ido analizando a lo largo del presente informe indicando sus carencias así como aquellos que, aunque no están incluidos en la normativa aplicable, son indicadores utilizados de forma recurrente en otros países europeos de acuerdo con el Informe de diciembre del 2015, del grupo de reguladores europeos ERGP *“Informe sobre la calidad de servicio , protección al consumidor y procedimiento de reclamaciones correspondiente al ejercicio 2014”*²⁶.

Como se puede comprobar en el cuadro siguiente, únicamente en el caso del indicador sobre el plazo de entrega en ámbito nacional de la carta ordinaria, la normativa vigente establece, de forma coherente, un objetivo y consecuencias económicas en caso de incumplimiento.

En el caso del paquete postal, aun existiendo objetivos y consecuencias, estos están fijados para los paquetes hasta 10 kg (límite de peso en la legislación anterior a la actual Ley postal) en vez de los 20 kg que se establecen en la Ley del 2010.

Para el resto de los indicadores actualmente vigentes no existen objetivos y/o consecuencias económicas vinculadas.

Por otro lado, existen indicadores que no están incluidos en la normativa aplicable como por ejemplo indicadores de accesibilidad o de satisfacción. Llama especialmente la atención la no existencia de indicadores sobre accesibilidad de oficinas o buzones, ya que, salvo en Francia en el caso de los buzones e Irlanda en el caso de las oficinas, todos los países europeos fijan este tipo de indicadores.

Cabe señalar que la Ley Postal excluye los servicios de giro del ámbito del SPU, por lo que deja de ser de aplicación los objetivos fijados en relación con estos servicios en el artículo 45 del Reglamento Postal y en consecuencia no se incluyen en el cuadro de indicadores anteriormente citado, aunque hay que tener en cuenta que, de acuerdo con la Disposición final tercera de dicha Ley, su extensión y modalidad de prestación deberá tenerse en cuenta en el contrato regulador previsto en el artículo 22.

Por último recordar que la elaboración de un cuadro de indicadores completo y coherente que permita el correcto control y medición de las condiciones de prestación del SPU debe basarse en un estudio previo de necesidades de los usuarios²⁷.

²⁶ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14703/attachments/1/translations/en/renditions/native>

²⁷ De acuerdo con el informe del ERGP, 16 países (el 48%) realizan estudios sobre necesidades de los usuarios.

Indicador	¿Se incluye el indicador en la normativa vigente?	Objetivo fijados en la normativa vigente	Consecuencias establecidas por incumplimiento en la normativa vigente	Norma reguladora	Otros países (datos referidos a 2014)
Plazo medio de entrega en el ámbito nacional de las cartas ordinarias	Sí	93% en D+3 99% en D+5	<i>“El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos de cartas o tarjetas postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias”</i>	Art. 45-47 del Reglamento Postal NORMA 13.850	Todos los países incluyen este indicador
Plazo medio de entrega en el ámbito nacional de los paquetes postales (hasta 20 kg)	Sí aunque el Reglamento Postal lo prevé sólo para paquetes hasta 10 kg ²⁸	80% en D+3 95% en D+5 (para paquetes hasta 10 kg)	<i>“El importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos en el caso del giro y de los paquetes postales será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de..... paquetes postales, ...”. (para paquetes hasta 10 kg)</i>	Art. 45-47 del Reglamento Postal	Incluido en 22 países

²⁸ El Reglamento Postal es previo a la vigente Ley Postal 43/2010, de 30 de diciembre que señala que forman parte del SPU los paquetes postales hasta 20 kg.

Indicador	¿Se incluye el indicador en la normativa vigente?	Objetivo fijados en la normativa vigente	Consecuencias establecidas por incumplimiento en la normativa vigente	Norma reguladora	Otros países (datos referidos a 2014)
Plazo medio de entrega en el ámbito nacional de los envíos con servicios de certificado y valor declarado.		El artículo 45 del Reglamento establece los indicadores y los objetivos de plazo de entrega para cartas, tarjetas postales y paquetes sin especificar expresamente si se incluyen o no los envíos con servicios de certificado y valor declarado incluidos en el SPU.	No	En su caso, artículo 45 del Reglamento Postal.	Se mide en 11 países
Plazo medio de entrega del correo transfronterizo intracomunitario de los envíos de la categoría normalizada más rápida.	Sí	85% en D+3 97% en D+5	No	Anexo II de la Directiva Postal	24 países tienen objetivos y lo miden 25, de los cuales 18 (incluida España) son datos de IPC
Tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas del prestador del SPU	Sí	No	No	Art. 46 del Reglamento Postal	No incluido en el informe del ERGP
Porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante el Ministerio de Fomento sobre el total de las presentadas ante el operador en el ámbito del SPU	Sí	No	No	Art. 46 del Reglamento Postal	No incluido en el informe del ERGP
Pérdida o retraso sustancial de correo ordinario	No	No	No		6 países

Indicador	¿Se incluye el indicador en la normativa vigente?	Objetivo fijados en la normativa vigente	Consecuencias establecidas por incumplimiento en la normativa vigente	Norma reguladora	Otros países (datos referidos a 2014)
Pérdida o retraso sustancial de correo registrado	No	No	No		4 países
Pérdida o retraso sustancial del paquete postal	No	No	No		4 países
Adecuado número de buzones, medido a través de (uno o varios): - Número por localidad - Un buzón por cada número de habitantes - Máxima distancia de viaje a un buzón - Máxima distancia (aire) entre buzones	No	No	No	Deben adoptar las oportunas medidas reguladoras, conforme a lo establecido en la Directiva 97/67/CE, para garantizar que las posibilidades de acceso a los servicios postales sigan respondiendo a las necesidades de los usuarios, entre otras cosas, asegurando, en su caso, la prestación de un número mínimo de servicios en un mismo punto de acceso y, en particular, una densidad adecuada de puntos de acceso a los servicios postales	Solo en España y Francia no hay requerimientos relativos a número de buzones
Adecuado número de puntos de atención medido a través de (uno o varios): - Número de puntos de atención por localidad - Número de habitantes	No	No	No		Solo en España e Irlanda no hay requerimientos relativos a número de oficinas

Indicador	¿Se incluye el indicador en la normativa vigente?	Objetivo fijados en la normativa vigente	Consecuencias establecidas por incumplimiento en la normativa vigente	Norma reguladora	Otros países (datos referidos a 2014)
atendido por un punto de atención - Máxima distancia a un punto de atención - Máxima distancia entre puntos de atención - Mínimo número de puntos de atención - Porcentaje de población a una cierta distancia de un punto de atención				en las zonas rurales y apartadas.	
Accesibilidad para las personas con discapacidad	No	No	No		Se incluyen requerimientos en 10 países
Indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios	No	No	No		En 14 países

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

UNEX™ > 2015 RESULTS

Origin Country	Destination Country (ISO alpha-2 code)																																
	AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB	
Austria (AT)	J+3		92.2	71.6	91.3	58.2	97.8	95.3	89.4	93.1	91.4	96.2	62.0	98.3	86.8	83.5	89.3	95.6	97.3	99.3	90.1	96.8	91.1	92.2	86.4	92.9	78.6	97.7	96.1	71.6	98.2	99.2	95.8
	J+5		98.0	87.5	97.9	83.6	99.3	99.6	99.4	97.2	95.6	99.0	84.7	99.8	100.0	98.5	94.7	99.6	100.0	100.0	99.6	98.9	99.2	94.8	98.5	94.5	99.7	99.3	93.9	100.0	100.0	98.6	
	Days		2.2	3.4	2.3	4.0	2.0	2.1	2.4	2.3	2.4	2.1	3.8	2.0	2.4	2.6	2.6	2.0	2.2	1.9	2.3	2.2	2.5	2.2	2.7	2.1	2.8	2.0	2.0	3.0	2.0	1.9	2.2
Belgium (BE)	J+3	92.2		44.6	82.0	7.5	92.5	89.7	73.1	89.4	94.4	91.1	58.7	89.9	39.1	94.5	88.0	88.3	73.6	96.6	80.5	98.7	38.6	89.2	79.9	79.2	59.6	94.1	85.9	78.7	89.0	95.1	93.1
	J+5	97.0		85.3	92.1	49.2	99.0	96.7	94.7	97.3	98.5	96.7	88.8	99.2	96.2	98.0	95.5	97.4	91.5	99.5	96.3	99.5	83.5	98.2	93.5	97.6	88.4	98.8	96.8	95.2	97.4	98.8	98.6
	Days	2.2		4.1	3.1	5.9	2.3	2.4	3.1	2.5	2.3	2.5	3.7	2.3	3.8	2.3	2.6	2.5	3.3	2.0	3.3	2.1	4.2	2.4	2.6	2.6	3.7	2.3	2.3	2.9	2.3	2.3	2.4
Bulgaria (BG)	J+3	66.0	58.8			23.0	67.7	50.1			60.7	54.9	8.3			34.9						61.2	18.6	56.7						53.8	64.9	62.6	35.5
	J+5	90.0	88.6			55.1	93.5	79.9			86.7	82.9	38.7			72.1						88.7	61.9	90.7						83.8	88.1	88.7	84.8
	Days	3.3	4.0			5.6	3.3	3.9			3.6	3.9	6.9			4.7						3.7	5.4	3.5						3.9	3.6	3.5	4.4
Croatia (HR)	J+3	85.7	69.0								62.5	59.1				47.5	50.4			79.0		79.8		64.0					91.1	32.3	69.9	68.7	70.6
	J+5	99.5	94.1								89.5	86.1				84.4	86.2			96.6		92.0		92.7					100.0	65.4	95.3	94.0	89.5
	Days	2.3	3.4								3.5	3.8				4.3	4.0			2.8		3.2		3.4					2.2	5.0	3.1	3.4	3.3
Cyprus (CY)	J+3	51.1	31.0	8.5			16.3	27.3			5.6	50.1	32.5	30.2	22.3		8.6	20.9				70.2	12.4	18.3	12.1					25.3	16.2	2.1	47.4
	J+5	83.2	70.5	59.7			64.1	72.1			52.1	84.3	71.5	64.0	57.4		68.2	64.7				91.2	62.2	75.1	76.8					67.8	61.8	26.3	83.8
	Days	4.2	4.8	5.7			5.3	4.8			5.9	4.1	4.8	5.2	5.3		5.3	5.5				3.3	5.4	4.9	5.2					5.0	5.3	7.1	4.0
Czech Republic (CZ)	J+3	93.8	81.4	47.1	35.3	4.5		78.3	64.3	78.5	91.9	85.7	23.2	89.1		42.9	81.7	80.0	62.4	72.3	54.4	80.8	31.7	85.5	61.1	65.2	52.9	96.4	70.2	57.2	74.8	96.2	67.8
	J+5	99.4	98.7	84.0	91.2	39.1		95.1	92.3	94.5	98.2	94.8	62.0	96.8		84.2	96.7	93.9	92.0	96.7	83.9	94.1	80.0	97.7	87.7	90.0	86.8	99.4	92.1	85.2	90.0	100.0	89.9
	Days	2.1	2.7	4.1	4.1	7.1		2.9	3.3	2.9	2.3	2.8	5.4	2.4		4.1	2.8	2.8	3.4	3.0	4.0	2.9	4.5	2.6	3.6	3.3	3.8	2.0	3.3	3.7	3.1	2.1	3.5
Denmark (DK)	J+3	94.3	90.9	34.3	73.2	26.0	88.2		88.8	90.8	92.9	89.2	64.9	87.3	94.2	89.7	84.1	86.0	85.4	88.8	41.6	96.5	94.1	88.5	88.4	70.0	59.2	86.4	58.0	68.3	96.3	95.1	92.5
	J+5	98.2	97.3	77.6	90.4	67.0	97.7		94.4	98.3	99.1	97.9	80.6	98.2	99.6	97.1	96.4	97.6	92.6	98.5	80.5	99.8	98.7	99.6	97.4	94.5	94.1	94.7	89.3	93.0	99.8	99.7	98.3
	Days	2.2	2.3	4.4	3.5	5.1	2.5		2.5	2.4	2.4	2.6	3.8	2.6	2.2	2.5	2.7	2.5	2.8	2.5	4.5	2.2	2.3	2.5	2.5	3.1	3.3	2.6	3.9	3.3	2.0	2.3	2.4

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEX™ 2015 results" IPC Marzo 2016

Origin Country	Destination Country (ISO alpha-2 code)																																
	AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB	
Estonia (EE)	J+3	81.8	81.9			78.3	88.5		91.5	70.7	77.1	17.2	73.6		47.6	46.0	95.8	95.0			75.7	81.2	75.5	53.4				73.2	59.7	92.8	79.0	71.4	
	J+5	97.3	96.7			97.7	98.4		96.9	89.9	91.9	43.3	95.7		85.8	83.6	100.0	100.0			94.0	97.1	97.0	88.6				98.4	91.4	97.4	93.3	94.5	
	Days	2.8	2.8			2.8	2.5		2.4	3.6	3.1	6.9	3.0		4.1	4.2	2.1	2.3			3.2	2.8	2.9	3.9				2.8	3.6	2.3	3.2	3.5	
Finland (FI)	J+3	92.5	89.7	50.5	60.0	27.7	81.9	90.6	88.6		92.8	81.7	47.1	85.7	85.9	80.7	75.7	93.0	85.2	84.7	69.8	89.0	94.9	83.8	71.0	63.3	31.5	84.2	68.5	53.0	94.7	95.0	91.7
	J+5	98.8	96.9	89.5	92.7	70.2	96.9	99.4	98.3		98.5	95.9	81.8	97.0	100.0	95.4	93.9	98.1	97.9	99.0	98.3	98.5	99.7	97.2	97.3	92.4	77.3	98.0	96.4	85.0	100.0	98.3	97.9
	Days	2.2	2.5	3.8	3.4	5.1	2.7	2.2	2.4		2.2	2.7	4.4	2.4	2.5	2.8	3.1	2.3	2.5	2.7	3.0	2.5	2.2	2.5	3.1	3.2	4.6	2.7	3.0	3.8	2.1	2.2	2.3
France (FR)	J+3	95.6	93.8	41.3	73.2	19.7	91.5	89.8	76.3	91.1		88.4	63.9	87.0	87.7	92.4	87.7	83.0	70.2	94.3	84.3	96.3	80.0	89.0	91.9	79.3	66.0	90.6	80.6	84.6	94.7	94.6	89.8
	J+5	98.8	98.3	82.2	94.0	64.0	99.4	98.2	98.0	96.7		96.6	88.3	98.2	98.1	98.6	97.2	97.8	95.8	98.7	96.3	98.8	95.9	97.8	97.7	95.4	91.3	97.9	94.2	96.9	98.7	99.2	98.6
	Days	2.2	2.2	4.1	3.1	5.2	2.3	2.4	2.9	2.4		2.6	3.6	2.7	2.4	2.4	2.6	2.6	3.3	2.1	2.8	2.2	2.9	2.4	2.4	2.8	3.3	2.3	2.8	2.6	2.2	2.3	2.5
Germany (DE)	J+3	96.5								91.1						85.9									83.3								81.4
	J+5	99.2								97.6						94.8									95.4								97.4
	Days	2.1								2.5						2.7									2.7								2.7
Greece (GR)	J+3	81.1	82.8	64.5	58.7	57.8	84.9	82.0	32.7	55.4	88.0	77.7		76.4		64.9	73.2	37.5		79.8	48.7	59.3	55.1	73.6	70.7	80.8	80.0			65.5	81.4	90.4	84.7
	J+5	96.9	94.5	84.7	92.5	88.1	96.1	97.2	67.0	84.3	96.3	94.9		93.0		90.8	94.7	70.7		97.4	89.6	90.0	88.8	94.0	94.3	92.9	91.0			89.4	95.6	98.6	97.7
	Days	2.6	2.8	3.7	3.5	3.7	2.5	2.5	5.0	3.9	2.5	2.9		2.9		3.7	3.1	4.8		2.7	3.7	3.7	3.7	3.1	3.4	2.7	3.0			3.3	2.7	2.3	2.5
Hungary (HU)	J+3	98.7	90.4	58.1	75.5	10.6	83.2	89.5	55.3	88.5	76.2	82.2	16.6			77.6	67.8		69.9		73.9	81.8	63.3	91.8	80.9	86.0	76.1	97.5	86.7	57.5	86.9	96.0	75.9
	J+5	99.6	97.4	88.5	96.1	45.5	96.1	99.7	89.8	97.2	93.9	98.6	59.0			96.4	90.5		96.8		92.9	96.5	90.3	97.4	97.6	97.4	96.1	99.6	96.8	87.0	98.4	99.2	98.0
	Days	2.0	2.2	3.6	3.0	6.9	2.5	2.5	3.7	2.5	3.0	3.0	5.9			3.1	3.6		3.3		3.3	3.1	3.5	2.2	2.9	2.6	2.8	2.0	2.4	3.7	2.6	2.0	3.0
Iceland (IS)	J+3	77.1	87.2				92.9		83.4	96.1	80.9				75.2	45.2						86.6	87.8	66.8						52.6	94.7	89.6	95.6
	J+5	98.2	96.8				99.4		94.8	99.4	95.0				95.9	86.8						99.4	96.3	87.9						85.2	98.3	97.5	99.8
	Days	3.0	2.9				2.1		2.7	2.1	2.9				3.2	4.3						2.8	2.5	3.7						3.9	2.1	2.5	2.1
Ireland (IE)	J+3	94.7	90.1	37.1	54.8	22.8	90.1	86.2	61.1	78.8	95.4	87.5	48.6	86.4	72.6		87.4	80.5	66.5	89.3	47.6	93.2	82.5	76.4	91.7	37.3		92.9	76.6	74.8	86.8	87.8	96.9
	J+5	99.5	93.9	79.7	85.4	58.4	96.7	98.7	90.7	93.3	99.4	96.5	76.1	99.8	96.7		94.6	97.4	93.7	97.2	83.4	98.7	96.7	95.7	97.4	75.1		99.0	97.9	94.4	97.1	97.9	99.8
	Days	2.1	2.4	4.1	3.8	5.6	2.4	2.3	3.7	3.2	2.0	2.5	4.6	2.4	3.2		2.6	2.8	3.4	2.5	4.0	2.5	2.9	2.9	2.3	4.8		2.2	2.8	3.0	2.6	2.3	2.0
Italy (IT)	J+3	86.5	85.4	37.5		9.1	76.4	83.5	44.8	81.7	89.0	87.1	60.2	58.7	35.4	85.9		57.8	30.6	68.2	57.1	82.9	61.3	81.4	89.5	79.6	30.2	83.9	88.7	65.2	81.5	90.1	80.1
	J+5	95.8	96.1	75.9		52.7	90.6	95.2	86.0	96.8	96.6	94.9	83.2	90.6	88.1	97.4		88.7	74.8	93.5	87.0	93.4	88.3	94.6	96.5	94.1	76.0	97.8	95.3	92.0	93.8	96.1	96.4
	Days	2.7	2.7	4.9		5.7	3.1	2.7	4.1	2.8	2.6	2.7	4.1	3.7	4.2	2.7		3.7	4.6	3.5	3.9	2.7	3.9	2.9	2.6	3.0	5.1	2.7	2.6	3.5	3.1	2.5	3.0
Latvia (LV)	J+3	97.3	93.8			20.4	93.5	97.6	95.3	91.7	90.4	85.5	25.3	78.2		67.3	71.9		97.1			92.6	93.6	89.5	83.7			93.0	83.3	59.2	90.0	93.1	83.1
	J+5	99.2	98.1			62.9	100.0	98.8	97.1	97.3	99.5	94.9	65.8	95.0		96.0	89.7		99.1			96.4	100.0	98.5	94.1			98.5	97.1	85.4	97.8	99.8	97.2
	Days	2.0	2.2			5.2	2.3	2.1	2.1	2.4	2.3	2.6	5.3	2.9		3.3	3.4		2.2			2.4	2.2	2.4	2.9			2.2	2.8	3.8	2.3	2.4	2.6
Lithuania (LT)	J+3	83.6				40.7		82.2	96.9	77.8	71.3	76.7				78.5	53.3	97.7			59.6	80.3	77.6	87.2	70.5	69.7		85.1		44.6	88.0	85.6	64.2
	J+5	97.2				77.2		95.6	99.4	97.5	93.9	93.8				96.2	80.8	100.0			85.1	95.7	95.0	96.9	91.7	90.5		97.1		87.1	98.3	96.4	86.1
	Days	2.6				4.8		2.9	2.0	3.0	3.3	3.1				3.0	4.6	2.0			3.9	2.9	3.0	2.5	3.4	3.3		2.9		4.0	2.4	2.7	3.5
Luxembourg (LU)	J+3	98.7	95.4	55.9		25.5	79.4	92.4	80.6	75.1	95.3	97.8	48.0	95.0	87.9	84.9	90.0	86.5	87.0		63.8	95.0	71.1	82.7	82.7	67.2		87.1	82.6	73.4	84.6	95.0	84.9
	J+5	99.3	99.0	89.4		68.8	93.6	99.5	97.9	92.0	99.5	99.6	82.5	100.0	96.1	98.9	96.2	97.9	98.2		94.8	98.6	93.0	97.7	95.8	88.3		98.9	96.8	94.1	97.3	99.5	98.3
	Days	2.0	2.1	3.5		5.2	2.7	2.4	2.5	3.1	2.2	2.1	4.2	2.3	2.6	2.7	2.5	2.6	2.5		3.4	2.1	3.2	2.7	2.6	3.2		2.5	2.5	3.2	2.6	2.2	2.6

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																															
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SK	SI	ES	SE	CH	GB
Malta (MT)	J+3	79.9	77.0				29.5	3.0		2.7	81.7	60.4	2.1	17.2		17.9	74.8		1.9			70.9	1.3	59.6	16.8			9.3	17.9	33.8	29.6	81.8	73.4
	J+5	94.5	95.1				81.7	47.8		52.4	93.2	89.8	24.4	70.9		79.5	91.1		27.5			88.7	52.2	93.7	78.6			65.8	80.2	85.3	89.8	99.0	92.4
	Days	2.8	3.1				4.3	5.7		5.9	2.8	3.9	7.1	4.9		4.7	3.2		6.6			3.2	5.7	3.5	4.8			5.2	4.7	4.2	4.1	2.9	3.3
Netherlands (NL)	J+3	90.0	96.5	22.1	60.7	14.4	38.5	92.5	81.4	83.8	96.5	90.8	55.4	93.3	89.5	91.1	74.1	72.1	56.4	95.4	47.8		66.2	88.5	92.3	86.0	41.7	85.4	76.1	78.6	93.4	98.5	94.3
	J+5	97.8	99.2	68.4	91.6	61.2	83.8	97.5	93.8	94.6	99.4	97.6	83.8	98.7	99.2	98.3	83.9	93.1	89.5	99.0	88.6		97.7	97.3	97.7	97.0	79.7	95.5	93.8	95.4	97.3	99.5	99.4
	Days	2.4	2.0	5.2	3.7	5.7	4.1	2.2	2.6	2.8	2.0	2.4	3.9	2.3	2.4	2.4	3.4	2.9	3.7	2.1	3.9		3.3	2.5	2.3	2.5	4.5	2.6	3.2	2.7	2.2	2.0	2.2
Norway (NO)	J+3	87.1	88.6	40.8	70.2	29.1	88.7	92.2	92.5	91.6	90.3	68.9	66.3	80.0	96.4	90.2	79.5	90.1	88.6	87.4	55.8	94.1		78.0	72.4	74.3		81.7	69.9	62.0	96.8	81.5	92.6
	J+5	99.8	99.5	88.0	97.6	70.3	97.6	97.9	96.0	96.9	97.1	97.1	92.2	95.4	100.0	96.6	94.2	99.1	95.5	98.5	91.2	98.8		94.8	93.0	93.8		96.8	92.9	91.4	99.4	94.2	97.7
	Days	2.4	2.4	4.2	3.1	5.1	2.6	2.4	2.3	2.4	2.6	3.4	3.4	3.0	2.1	2.6	2.9	2.4	2.6	2.5	3.6	2.3		3.0	3.3	2.9		2.7	3.4	3.5	2.1	3.0	2.5
Poland (PL)	J+3	92.4	80.3	60.4	55.0	22.8	87.7	86.6	77.7	70.7	84.1	82.9	47.6	80.9	51.9	74.2	79.7	99.6	89.4	75.3	45.2	86.9	50.2		53.1	75.3	66.1	87.4	84.0	55.2	91.7	89.9	86.1
	J+5	98.8	94.8	94.1	89.1	59.6	98.6	95.9	97.1	91.0	96.4	95.3	79.1	97.3	88.7	95.4	94.7	100.0	99.1	96.1	84.7	97.2	90.8		91.2	91.0	91.6	95.2	97.5	91.7	99.7	98.2	98.1
	Days	2.3	2.9	3.3	3.7	5.6	2.5	2.4	2.8	3.3	2.7	2.8	4.3	2.6	3.9	3.1	2.9	2.1	2.5	3.3	4.1	2.6	3.7		4.1	3.0	3.3	2.7	2.7	3.7	2.2	2.4	2.6
Portugal (PT)	J+3	99.6	92.1	43.5	64.6	33.2	81.4	93.5	4.3	49.0	91.8	92.4	58.4	76.3		81.9	84.5	10.7	15.2	98.6	49.3	94.1	94.2	88.3		59.8		83.5	31.1	90.2	95.4	96.5	94.2
	J+5	100.0	97.8	83.2	93.0	58.7	98.9	99.7	7.1	90.3	98.4	97.1	86.0	97.5		96.9	98.0	32.5	24.9	100.0	89.2	99.0	99.5	97.6		87.5		97.8	74.8	98.0	99.5	99.3	98.6
	Days	1.9	2.2	4.0	3.6	5.6	2.8	2.1	8.7	3.8	2.4	2.4	3.8	2.9		3.1	2.7	8.1	8.8	2.0	4.0	2.3	2.4	2.8		3.7		2.6	4.7	2.2	2.2	2.0	2.2
Romania (RO)	J+3	72.6	55.8	44.3			58.8			17.9	64.9	61.0	16.1	46.4		47.8	32.9					65.7	19.0	61.7	53.7			56.2		60.2	64.0	60.1	48.5
	J+5	94.3	91.0	78.6			91.0			62.2	88.6	89.8	46.9	90.0		90.1	78.7					93.5	66.1	90.4	76.9			82.4		88.1	91.5	93.1	88.7
	Days	3.0	3.7	4.2			3.5			5.5	3.6	3.6	6.2	3.8		4.0	4.7					3.4	5.0	3.5	4.1			3.9		3.5	3.4	3.5	3.9
Serbia (Republic of) (RS)	J+3	74.6			79.7						56.8	17.8	32.9				73.5					64.4							89.3		74.6	81.2	54.7
	J+5	94.5			96.9						88.8	28.2	78.7				62.0					87.9							98.7		95.3	96.4	93.3
	Days	3.0			2.7						3.7	8.0	4.5				5.6					3.5							2.4		3.0	2.8	3.7
Slovak Republic (SK)	J+3	93.2	88.5	64.5	74.9	31.4	96.4		62.9	40.8	60.3	74.2		83.7		72.8	64.8		69.2			75.6	40.7	77.3	58.0	54.5	26.5		93.2	36.1	86.8	92.2	80.2
	J+5	97.8	97.8	95.0	95.9	71.1	99.6		93.3	92.5	92.5	94.4		97.5		95.5	90.9		95.1			97.3	84.8	98.6	96.3	82.4	76.2		100.0	82.9	98.7	98.0	96.9
	Days	2.4	2.6	3.2	2.9	5.1	2.0		3.6	4.0	3.6	3.2		2.6		3.2	3.5		3.1			3.0	4.1	2.9	3.4	3.9	4.6		2.5	4.4	2.7	2.6	2.9
Slovenia (SI)	J+3	97.1	92.6	50.7	93.2		91.1	80.7	82.5	69.1	87.3	82.3		94.6		80.6	86.4	80.6	81.4	98.3		89.8	51.4	84.3	91.3	69.3	83.5	97.7		66.2	84.9	96.9	88.2
	J+5	99.5	98.6	86.8	98.6		98.6	93.7	98.1	93.1	97.8	94.4		98.1		96.5	94.2	100.0	98.4	98.3		95.6	88.8	97.1	98.3	91.3	96.2	98.1		90.7	100.0	100.0	97.3
	Days	2.0	2.5	3.8	2.3		2.4	2.8	2.8	3.4	2.6	2.9		2.1		3.1	2.7	2.7	3.1	2.4		2.7	3.9	2.8	2.3	3.3	2.7	2.0		3.4	2.4	2.1	2.8
Spain (ES)	J+3	94.0	90.2	44.2	37.7	21.2	72.3	88.5	33.3	63.4	84.1	78.6	49.5	64.0	40.8	72.8	85.5	45.2	26.1	80.6	39.6	88.7	45.3	57.1	88.9	68.4	24.8	83.9	57.7		76.9	93.7	91.4
	J+5	98.9	97.4	84.7	74.6	53.4	89.6	98.3	59.4	89.5	96.9	95.1	87.7	91.8	83.0	96.1	94.0	79.6	67.1	95.1	75.3	94.5	94.2	88.3	97.5	91.8	62.2	97.8	94.3		94.2	98.0	98.4
	Days	2.1	2.4	4.0	4.4	5.9	3.2	2.5	5.3	3.5	2.8	2.9	3.9	3.3	4.1	3.2	2.8	4.6	5.1	3.1	4.7	2.7	3.7	3.8	2.3	3.2	5.7	2.8	3.3		2.9	2.1	2.3
Sweden (SE)	J+3	97.5	93.9	31.9	82.1	29.2	92.5	93.0	91.6	93.7	88.5	84.4	49.6	74.9	97.2	95.4	87.0	93.5	89.1	90.7	43.6	94.2	93.7	89.2	85.4	75.4	69.0	96.3	77.7	56.4		95.9	90.6
	J+5	99.2	98.3	89.5	97.6	73.1	98.6	98.6	98.7	97.8	97.8	96.8	79.2	96.8	99.0	98.0	96.2	100.0	98.4	98.5	84.2	99.6	99.3	99.1	95.2	96.0	92.7	100.0	100.0	89.8		99.0	97.7
	Days	2.1	2.3	4.1	2.8	5.2	2.5	2.4	2.3	2.2	2.5	2.7	4.3	2.9	2.1	2.3	2.6	2.2	2.6	2.4	4.2	2.3	2.3	2.4	2.9	3.0	3.0	2.1	2.8	3.7		2.3	2.4
Switzerland (CH)	J+3	99.1	91.4	52.3	52.0	25.3	96.8	94.2	88.8	91.3	95.9	95.2	73.8	97.0	90.6	94.6	93.1	86.8	76.3	97.3	67.0	97.1	86.6	94.7	95.0	81.8	64.2	95.1	96.6	88.8	96.8		95.2
	J+5	99.5	97.8	87.9	91.0	70.2	99.2	99.7	99.6	98.5	99.0	97.9	92.5	98.7	96.0	99.8	98.4	98.5	97.5	99.6	87.0	99.6	97.6	99.6	100.0	96.0	83.4	100.0	97.9	98.6	99.2		98.8
	Days	2.0	2.3	3.8	3.8	4.8	2.0	2.3	2.7	2.3	2.2	2.3	3.1	2.1	2.7	2.2	2.4	2.6	3.1	1.9	3.9	2.1	2.8	2.2	2.1	2.7	3.4	2.0	2.1	2.4	2.1		2.2
United Kingdom (GB)	J+3	93.4	91.6	35.9	35.4	37.6	81.1	93.9	38.2	89.1	87.8	85.7	66.0	93.2	90.8	96.5	85.4	73.5	50.2	94.0	85.3	92.7	72.3	81.7	92.9	81.1	42.0	89.1	55.1	82.5	90.5	90.1	
	J+5	98.2	98.0	80.0	83.3	77.1	94.3	99.1	62.2	98.4	98.6	96.1	87.4	99.5	97.4	99.3	96.2	95.7	86.9	98.7	96.1	99.0	92.1	97.2	99.1	94.2	83.6	98.3	97.6	95.9	97.1	97.4	
	Days	2.3	2.3	4.5	4.3	4.4	2.7	2.3	5.3	2.4	2.6	2.8	3.5	2.2	2.4	2.2	2.7	3.0	4.0	2.2	2.8	2.4	3.1	2.7	2.2	2.8	4.1	2.5	3.5	2.7	2.4	2.4	

