

NOTA DE PRENSA

La CNMC desestima la solicitud de Correos de excluir los meses de marzo, abril y mayo de las mediciones de los plazos de entrega de los productos incluidos en el SPU para el ejercicio 2020

- Correos no ha justificado de forma suficiente que el estado de alarma y los efectos del COVID-19 tuvieran la incidencia propia de la fuerza mayor en la prestación del servicio postal universal.
- Sus efectos sobre la calidad en la prestación de este servicio por Correos serán analizados más adelante en el marco de la supervisión del ejercicio 2020 por parte de la CNMC.

Madrid, 21 de octubre de 2020.- La CNMC, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 8 de su ley de creación, anualmente revisa la calidad de prestación del servicio postal universal (SPU) que realiza la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) como operador designado por el Estado para prestar dicho servicio ([STP/DTSP/019/20](#)).

Las mediciones de los plazos de entrega de la carta ordinaria y del paquete azul son la base para valorar el grado de cumplimiento por parte de Correos de uno de los objetivos de calidad exigibles en la prestación del SPU y, a las mismas, se aplica la Norma Técnica UNE-EN 13850:2013 de “*Medición del plazo de entrega de extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*”.

Con motivo de la declaración del estado de alarma y de los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID-19 sobre sus procesos operativos y sobre sus sistemas de medición, Correos solicitó a comienzos de mayo a la CNMC que se excluyeran de las mediciones de los plazos de entrega correspondientes al ejercicio 2020, los meses de marzo, abril y mayo de este año.

Normativa aplicable

El operador ha basado su solicitud en reclamar como supuestos de fuerza mayor tanto la crisis sanitaria como las medidas normativas a ella asociadas para, sobre esta base, invocar la afectación del principio de continuidad en la prestación del SPU¹ y pedir la autorización ante la CNMC de la deducción de los tres meses

¹ El artículo 22.1 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) señala que la prestación del SPU se regirá, entre otros, por el principio de continuidad, debiendo entenderse por continuidad: no Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. La resolución se publica en la página web de la CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

referidos de la medición de los plazos de entrega de conformidad con lo previsto por la norma técnica antes citada².

Valoración de la solicitud de Correos

La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC (SSR) ha considerado que la fuerza mayor que invoca Correos no resulta suficientemente fundada a la luz del principio de continuidad establecido en el artículo 22.1 de la Ley Postal, toda vez que el propio Correos comunicó que el SPU se siguió prestando aún en los momentos más complejos de la crisis sanitaria y del estado de alarma.

Ante esta evidencia, en aplicación de los requisitos exigidos por la Norma Técnica, la SSR ha estimado que los eventos alegados por Correos, aunque impactaran en el operador, no lo hicieron con una intensidad tal que se viera impedido para la prestación del SPU en todos y cada uno de los días del trimestre considerado, cuando menos con total imprevisibilidad e igual incidencia una vez desencadenada la pandemia y ya conocido el sentido de las normas adoptadas a raíz de la misma.

Resolución desestimatoria

La SSR ha considerado por tanto, que, con la argumentación y documentación aportadas por Correos, la fuerza mayor no resulta suficientemente acreditada en la intensidad, alcance y efectos que exige la Norma Técnica 13850:2013.

Al no quedar suficientemente acreditada la fuerza mayor, no deben descontarse del cálculo anual de los plazos de expedición de los productos incluidos en el SPU, las mediciones de los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

Todo ello, sin perjuicio de que en la valoración que corresponde a la CNMC del cumplimiento por parte de CORREOS de los indicadores de calidad del SPU, se pueda considerar, en su caso, el impacto que hayan podido tener en el ejercicio 2020 las circunstancias comunicadas por el operador que traen su causa en la crisis sanitaria generada por el coronavirus COVID-19.

interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a CNMC que podrá denegarla.

² La norma UNE-EN 13850 señala respecto al cálculo del plazo de entrega que la medición ha de ser continua si bien, en caso de fuerza mayor, puede considerarse la deducción del periodo correspondiente, estableciendo dicha norma los requisitos mínimos que debe cumplir un evento para ser calificado como de fuerza mayor.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. La resolución se publica en la página web de la CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. La resolución se publica en la página web de la CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente