



comisión nacional
del sector postal



MEMORIA 2012

MEMORIA

2012



**comisión nacional
del sector postal**

Índice

Prólogo	3
1. La Comisión Nacional del Sector Postal	7
1.1 Creación, misión y valores.....	9
1.2 Organización.....	11
2. Actuaciones de la Comisión Nacional del Sector Postal	17
2.1 Actuaciones horizontales	19
2.2 Actuaciones relacionadas con el Servicio Postal Universal y el control de su calidad	22
2.3 Actuaciones relacionadas con los derechos de los usuarios.....	29
2.4 Actuaciones relacionadas con el acceso, el análisis y la supervisión del mercado postal.....	32
2.5 La Comisión Nacional del Sector Postal en el ámbito internacional	39
3. Cuentas Anuales e Informe de Auditoría de la Comisión Nacional del Sector Postal.....	45
3.1. Cuentas Anuales	47
3.2. Informe de Auditoría de Cuentas Ejercicio 2012	63
ANEXO: Memoria De Calidad del Servicio Postal Universal Año 2012.....	65

Prólogo

El artículo 6 de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, señala que ésta velará por la correcta prestación del Servicio Postal Universal, por la garantía de la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia, eficiencia y por el pleno respeto de los derechos de los usuarios y de los operadores postales y sus trabajadores.

Por otro lado, el artículo 20 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuando regula la publicidad de las actuaciones de los Organismos Reguladores, entre los que se encuentra esta Comisión, señala que éstos deberán hacer público, entre otros documentos, la memoria anual de actividades que incluya las cuentas anuales, la situación organizativa y la información relativa al personal, las actividades realizadas por el Organismo, con los objetivos perseguidos y los resultados alcanzados, que se enviarán a la Comisión correspondiente del Congreso de los diputados y al titular del Ministerio competente.

El presente documento, en cumplimiento de lo reseñado en el citado artículo 20 de la Ley 2/2011, incluye las cuentas anuales de la Comisión, determinadas cuestiones relativas a su personal y organización interna y resume las principales actuaciones llevadas a cabo por esta Comisión durante el año 2012. Estas actuaciones se han desglosado en diferentes apartados en función de las distintas competencias de este órgano regulador, desarrollando las principales actuaciones de carácter transversal, necesarias para su adecuado funcionamiento; las actuaciones relacionadas con el Servicio Postal Universal y el control de su calidad; los derechos de los usuarios; el acceso, análisis y supervisión del mercado postal y, por último, las relativas al ámbito internacional de la Comisión.

Debemos también señalar que en el momento de la aprobación de esta memoria, han sido promulgados tanto la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia como el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por lo que en breves fechas tendrá lugar la asunción de las competencias de la Comisión Nacional del Sector Postal por parte del nuevo Organismo Regulador.

Por último, desde el Consejo se quiere manifestar expresamente su agradecimiento al personal adscrito a esta Comisión Nacional del Sector Postal por el trabajo que han realizado desde el momento de su constitución en julio de 2010.

El Consejo

1. La Comisión Nacional del Sector Postal

1.1 Creación, misión y valores

La Comisión Nacional del Sector Postal (en adelante CNSP), creada mediante la Ley 23/2007, de 8 de octubre¹, se configura como el organismo regulador del sector postal encargado de velar por la transparencia y buen funcionamiento del mercado postal en España, así como por el cumplimiento de las exigencias de la libre competencia en el mismo. La ley mencionada se plantea como objetivo la creación de un organismo independiente, tanto de la Administración como de los operadores, que tenga la capacidad de ordenar y resolver los problemas que puedan obstaculizar el libre ejercicio de la competencia en este sector.

El Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, aprueba el Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de 8 de octubre. Consecuentemente con la disposición adicional primera de esta norma, se constituye la Comisión Nacional del Sector Postal y entra en funcionamiento el 26 de julio de 2010, iniciando el ejercicio efectivo de sus funciones el 6 de octubre siguiente, en virtud de lo señalado por la Orden FOM/2575/2010, de 1 de octubre, por la que se determina el personal al servicio del Ministerio de Fomento que pasa a prestar servicios en la Comisión Nacional del Sector Postal y la fecha de inicio efectivo de las funciones de la misma.

La CNSP se configura como un organismo público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, de los organismos reguladores previstos en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

La misión de la CNSP tiene como punto de partida, que la existencia de unos servicios postales de amplia cobertura territorial, con alta calidad y fiabilidad es una condición necesaria para la promoción de un desarrollo armonioso, equilibrado y sostenible de las actividades económicas en España y en el conjunto de la Unión Europea, así como para el desarrollo de numerosas actividades cotidianas de los ciudadanos. Como la propia normativa comunitaria reconoce, los servicios postales son un medio esencial de comunicación, comercio y cohesión social, económica y territorial, y en el cumplimiento de su función de interés general contribuyen al logro de los objetivos de equidad, empleo y protección social, al tiempo que favorecen la competitividad de las empresas y la elevación de la calidad de vida de los ciudadanos.

Los servicios postales constituyen pues un servicio de interés general de gran importancia económica y social. El proceso de liberalización, iniciado en los últimos años, ha permitido que los servicios postales ganen en calidad y eficiencia, orientándose mejor hacia las necesidades de los usuarios, y manteniendo su función en la promoción de los objetivos de cohesión social y territorial.

¹ Esta Ley ha sido derogada por la disposición derogatoria de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. La Disposición adicional segunda de la Ley 3/2013 establece que la constitución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia implicará la extinción de la Comisión Nacional del Sector Postal.

En consecuencia uno de los principales pilares de la misión de la CNSP es contribuir a que la reforma del sector postal, y la consiguiente apertura del mercado, sea plenamente compatible con el mantenimiento de un servicio postal universal de alta calidad, ofrecido en todo el territorio a precios asequibles, de manera eficiente y con garantía de su suficiencia financiera.

La defensa de los derechos de los usuarios de los servicios postales, tanto ciudadanos como empresas y administraciones públicas, así como la salvaguarda del principio de libre competencia, son elementos fundamentales en la actuación de la CNSP.

El marco de referencia interna de la CNSP y sus prioridades de actuación, están influidos por los siguientes valores: la independencia, establecida por la legislación española y la comunitaria; la transparencia, basada en la publicidad de sus actos administrativos y en una adecuada actuación de comunicación; la eficiencia, profesionalidad y pericia de su personal; el compromiso y la responsabilidad en el servicio que como institución presta a la colectividad; y el diálogo abierto y continuo con todas las partes.

Objetivos	Valores
<ul style="list-style-type: none">• Asegurar plenamente los derechos de los usuarios, operadores y trabajadores.• Garantizar la libre competencia y la calidad, eficacia y eficiencia del mercado postal.• Asegurar la prestación del Servicio Postal Universal.	<ul style="list-style-type: none">• Independencia.• Transparencia.• Eficiencia.• Compromiso.• Dialogo.

1.2 Organización

El Consejo

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en su artículo 12, establece que serán miembros del Consejo, el Presidente del Organismo, que también lo será del Consejo, y seis Consejeros.

Añade el citado artículo, en su punto 8, que el Consejo, a propuesta del Presidente, elegirá un Secretario no Consejero, que tendrá voz pero no voto.

La composición del Consejo de la CNSP se ha visto modificada durante el año 2012 como consecuencia de los ceses, el 15 de junio, de Doña Rosa Isabel Aza Conejo como Presidenta, tras su renuncia, y el 31 de octubre, de Don Miguel Ángel de Frías Aragón como Secretario del Consejo y Secretario General, a petición propia.

En virtud de ello, la composición del Consejo a 31 de diciembre de 2012 era la siguiente:

Consejo	
Vicepresidente	Ángel Chamorro Pérez
Consejeros	Manuel Guillermo Varela Flores María Ramos Cuadrado Ramón Companys Sanfeliu Elena Etxegoyen Gaztelumendi Enrique Martínez Marín
Secretaria del Consejo Adjunto a la Secretaría	Elena Gomis Muñoz Francisco Pizarro Baños

El Consejo, tal y como establece el artículo 12 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, es el órgano colegiado de decisión en relación con las funciones de la Comisión Nacional del Sector Postal. Entre sus facultades indelegables se encuentran la aprobación de los presupuestos del Organismo y de su memoria anual y sus planes anuales o plurianuales de actuación, en los que se definan sus objetivos y sus prioridades. Asimismo, las funciones de arbitraje y la potestad de dictar instrucciones de carácter general a los agentes del mercado objeto de regulación o supervisión de cada caso.

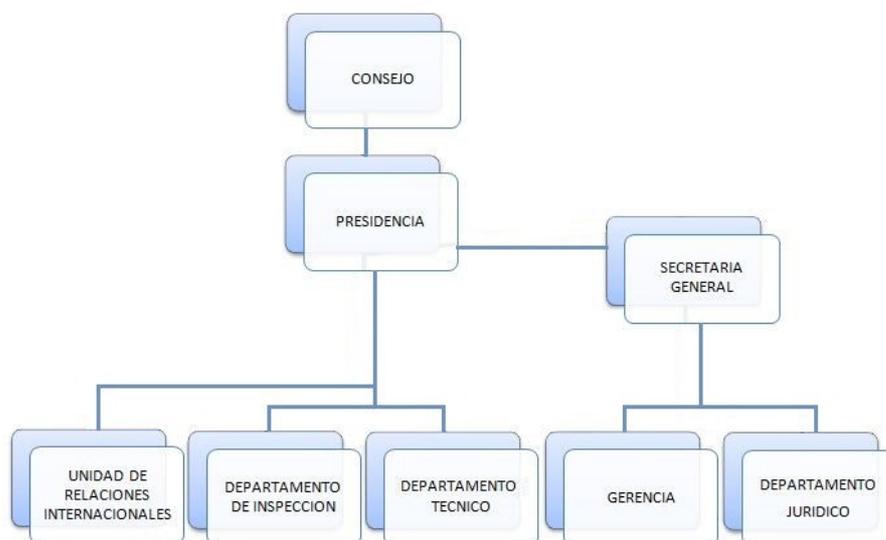
Durante el ejercicio 2012 se han celebrado 23 sesiones, en las que se abordaron temas muy diversos, tanto en relación con el funcionamiento del mercado postal como en cuanto al funcionamiento interno del organismo. En el cuadro siguiente se enumeran las resoluciones adoptadas por el Consejo.

Asimismo, el Consejo aprobó las Cuentas Anuales del ejercicio 2011, tras el oportuno informe de la Intervención General de la Administración del Estado, y el presupuesto para 2013, para su remisión al Ministerio de Fomento, de cara a su inclusión en los Presupuestos Generales del Estado.

Resoluciones del Consejo	Año 2012
Otorgamiento de autorización singular	53
Relativas al reparto postal	39
Recursos de reposición	16
Devolución de ingresos indebidos	14
Incoación expedientes sancionadores	7
Precios de servicios postales	1
Relativas al calendario de renovación de autorizaciones	2
Sancionadoras	4
Creación del registro electrónico de la CNSP	1
Creación de la sede electrónica de la CNSP	1
Otras	15
Total	153

La Comisión

El organigrama de la Comisión Nacional del Sector Postal durante el año 2012 fue el siguiente:



Según señala el artículo 14 de la Ley 2/2011, corresponden a la Presidencia del Organismo Regulador las siguientes funciones:

- a) Representar institucionalmente al Organismo.
- b) Velar por el adecuado desarrollo de las actuaciones del Organismo, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- c) Mantener el buen orden y gobierno de la organización del Organismo Regulador.
- d) Impulsar la actuación del Organismo Regulador y el cumplimiento de las funciones que tenga encomendadas. En particular, la propuesta de los planes anuales o plurianuales de actuación, en los que se definan sus objetivos y prioridades.
- e) Ejercer funciones de dirección y coordinación en relación con los directivos y el resto del personal del Organismo Regulador, de acuerdo con las competencias atribuidas por su legislación específica.
- f) Dirigir, coordinar, evaluar y supervisar las distintas unidades del Organismo Regulador, sin perjuicio de las funciones del Consejo.
- g) Dar cuenta al titular del Ministerio competente de las vacantes que se produzcan en el Consejo del Organismo Regulador.
- h) Dirigir la ejecución de los presupuestos del Organismo Regulador.
- i) Dirigir la contratación del Organismo Regulador.
- j) Cuantas funciones le delegue el Consejo.
- k) Efectuar la rendición de cuentas del Organismo Regulador.

Asimismo, respecto del Secretario General, el artículo 35 del Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, aprobado por Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, señala que “*el Secretario General de la Comisión Nacional del Sector Postal, que será Secretario también del Consejo, tendrá, además de las funciones establecidas en el artículo 25 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, funciones de asistencia al Presidente y al Vicepresidente de la Comisión en el ejercicio de sus competencias, así como garantizar el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos*”. Del Secretario General dependen directamente el Departamento Jurídico y la Gerencia.

Las funciones de los diferentes Departamentos quedan definidas en el artículo 36 del referido Reglamento, de la siguiente manera:

Departamento Jurídico.– Es el encargado de prestar apoyo jurídico a todas las actividades de la Comisión y, en particular, se ocupa de elaborar las propuestas de resolución de expedientes sancionadores, de la tramitación y elaboración de las propuestas de resolución de las quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios y de los conflictos entre operadores, así como de llevar las relaciones con los Tribunales de Justicia, sin perjuicio de la asistencia del Servicio Jurídico del Estado ante los mismos.

Departamento Técnico.– Tiene a su cargo la gestión del Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales, el control de calidad de los servicios postales, la determinación del coste neto del servicio postal universal, previa auditoría de la contabilidad analítica del operador público, y la elaboración de informes y memorias relacionadas con el mercado y los servicios postales.

Departamento de Inspección. – Ejerce la inspección de los servicios postales prestados por los operadores con el fin de garantizar el desarrollo del servicio en un marco de libre competencia y de salvaguardar los derechos de los usuarios, así como la instrucción del procedimiento sancionador.

Gerencia. – Desarrolla las funciones de gestión de los recursos humanos, económico-financieros, presupuestarios, informáticos y materiales. Gestionará la contratación y la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los fines que la Comisión Nacional del Sector Postal tiene asignados. También es responsable de la gestión de las tasas que la Comisión tiene asignadas como principal fuente de ingresos.

Unidad de Relaciones Internacionales. – Coordina las relaciones con otros órganos reguladores nacionales así como con otros organismos y entidades relacionadas con el servicio postal en el ámbito internacional.

Los responsables de los diferentes departamentos de la CNSP, a 31 de diciembre de 2012, fueron:

Departamento	Responsable
Secretaría General	Elena Gomis Muñoz
Unidad de Relaciones Internacionales	María Jesús Petrement Rodríguez
Departamento Técnico	Vacante ²
Departamento de Inspección	Rafael Azuaga Soler
Departamento Jurídico	Francisco Pizarro Baños
Gerencia	Pedro Martínez Milla

La dotación de funcionarios destinados en el organismo durante el año 2012 fue la siguiente:

Unidad	2012
Secretaría General y Unidad apoyo	3
Relaciones Internacionales	1
Departamento Técnico	3
Departamento de Inspección	7
Departamento Jurídico	5
Gerencia	4
Total	23

² Vacante desde el 31 de octubre de 2012, fecha del nombramiento de su titular como Secretaria General de la Comisión.

2. Actuaciones de la Comisión Nacional del Sector Postal

La Comisión Nacional del Sector Postal, durante el año 2012, ha desarrollado las tareas que legalmente tiene atribuidas, encaminadas a la consecución de sus objetivos fundamentales:

- Velar por la correcta prestación del Servicio Postal Universal.
- Salvaguardar la transparencia y buen funcionamiento del mercado postal asegurando la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia y eficiencia.
- Garantizar el respeto de los derechos de los usuarios, de los operadores postales y de sus trabajadores.

Para ello, a lo largo del año, la Comisión ha venido desarrollando las siguientes actuaciones:

2.1 Actuaciones horizontales

En el año 2012, se han realizado las siguientes acciones consideradas como acciones transversales, necesarias para el funcionamiento de la misma:

- a) Consolidación del funcionamiento de su página web**, convirtiéndose en un canal clave de información tanto para los usuarios de los servicios postales como para los operadores.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 2/2011, relativo a la publicidad de las actuaciones de los Organismos Reguladores, la CNSP ha continuado actualizando los contenidos que ya ofrecía e incluyendo otros nuevos. En este sentido, se han publicado las resoluciones y acuerdos adoptados por el Consejo, desde el inicio de su actividad, además de otros informes de distinta naturaleza.

Por otra parte, además de la información sobre la normativa postal vigente, los ciudadanos pueden consultar, a través de la página web de la Comisión, los derechos y obligaciones de los usuarios, así como los procedimientos para formular reclamaciones, pudiéndose descargar los formularios correspondientes.

Los operadores postales disponen de la información relativa a la inscripción en el Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales así como de la declaración de ingresos para el pago de tasa por realización de actividades económicas en el sector postal. Periódicamente se procede a actualizar los listados de empresas inscritas en el citado Registro.

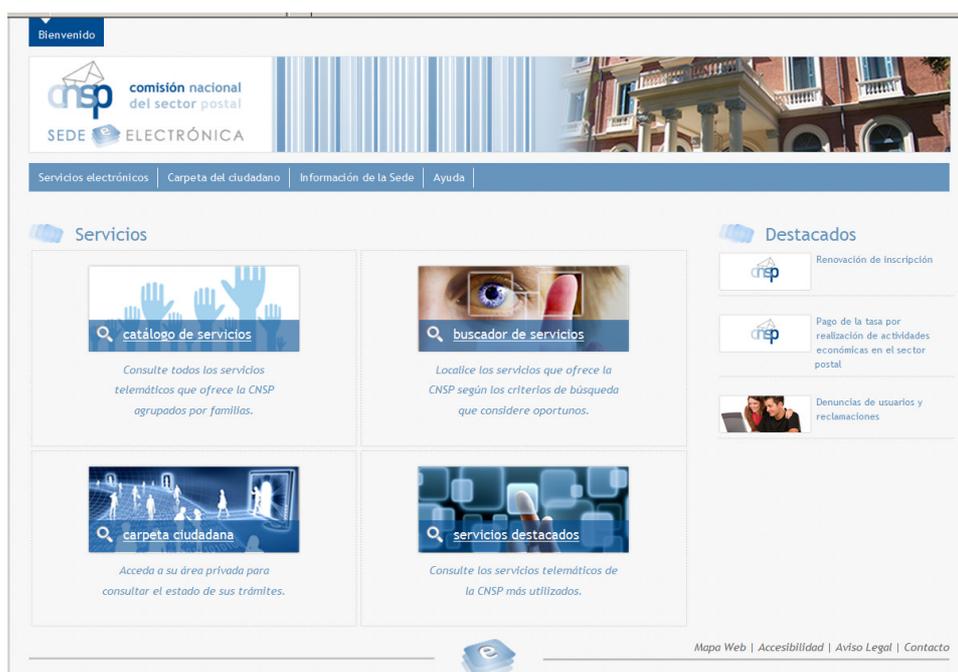
Además, a través de la página web de la Comisión se puede acceder a las páginas web de las distintas Autoridades Nacionales de Reglamentación europeas y de otros organismos internacionales.



Pantalla de inicio de la web de la CNSP

- b) **Puesta en marcha de la Sede Electrónica**, cumpliendo con lo dispuesto tanto en la Ley 2/2011, como en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Por medio de la misma se pueden realizar, electrónicamente, diversos trámites tales como formulación de reclamaciones de los usuarios o solicitudes de alta y renovación en el Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales.

Se puede acceder a la Sede Electrónica de la Comisión a través de su página web o en la siguiente dirección: <https://cnspostal.gob.es>



Menú principal de la sede electrónica de la CNSP

- c) **Desarrollo integral de una plataforma electrónica** que permite la interconexión del Registro General (de entradas y salidas de documentos), el Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales y la sede electrónica permitiendo la gestión automática de los siguientes procedimientos:
- Atención al ciudadano:
 - Denuncias de usuarios y reclamaciones
 - Instancia genérica, para cualquier cuestión que el ciudadano desee exponer
 - Registro de empresas:
 - Autorización administrativa singular
 - Expedición de certificaciones registrales
 - Pago de la tasa por realización de actividades económicas en el sector postal
 - Presentación de la Declaración Responsable para la prestación de servicios postales
 - Renovación de la inscripción
- d) **Firma de una Encomienda de Gestión con la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre** (Real Casa de la Moneda), para el suministro del necesario Servicio Técnico y de Seguridad aplicable a la Certificación de Firma Electrónica. Mediante este acuerdo se garantiza la seguridad en el acceso a la sede electrónica y habilita a los empleados de la CNSP a realizar trámites vía electrónica con firma de empleado público autorizada.
- e) **Firma de acuerdos** con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas referente a la autenticación de firma electrónica (@firma) y comunicaciones seguras.
- f) **Adhesión al convenio de colaboración** entre el Ministerio de la Presidencia y la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., **para la prestación de los servicios de notificaciones electrónicas** y de dirección electrónica habilitada.
- g) **Confección de un Convenio para la Recaudación Ejecutiva** con la Agencia Tributaria, con la finalidad de hacer efectivo el cobro de las deudas adquiridas con la CNSP.
- h) En gestión de Recursos Humanos, la Comisión ha firmado dos **acuerdos de colaboración** con el Ministerio de Fomento en materias de:
- **formación genérica del personal**, permitiendo la formación continua al personal asignado a la CNSP, pudiendo acceder al Plan de Formación del Ministerio de Fomento que contempla tanto la formación profesional como el desarrollo personal de sus empleados.
 - **actividades culturales y extraescolares** para los hijos de los empleados en período vacacional con el fin de fomentar la conciliación de la vida familiar con la vida laboral.

En definitiva, puede afirmarse que el año 2012 ha supuesto la consolidación de la CNSP en el pleno ejercicio de las competencias que tiene asignadas.

2.2 Actuaciones relacionadas con el Servicio Postal Universal y el control de su calidad

La ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (Ley Postal), en su artículo 20, define como servicio postal universal *“el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en régimen ordinario y permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios”*.

La prestación del servicio postal universal, así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, deben regirse por los principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe y adaptación a las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Postal, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., tiene la condición del operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años, de acuerdo con los principios establecidos por la Ley. Entre ellos hay que mencionar la obligación de ofrecer a los usuarios que estén en condiciones similares el mismo tratamiento y prestaciones idénticas. El servicio se prestará sin diferenciaciones derivadas de consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales o ideológicas o de discapacidad. No se podrá interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a la Comisión Nacional del Sector Postal, que podría denegarla.

La prestación de este servicio incluye: cartas y tarjetas postales de hasta 2 kilogramos de peso; paquetes postales de hasta 20 kilogramos; y los servicios accesorios de certificado y de valor declarado.

El servicio se debe prestar en conformidad con el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal que debe aprobar el Gobierno y en el contrato regulador, previo informe de la CNSP y del Consejo Superior Postal.

Financiación de las obligaciones de servicio público del Servicio Postal Universal encomendadas al operador designado

La Ley 43/2010 prevé que la carga financiera injusta que comporta, para el operador designado, el cumplimiento de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal, se compensará con cargo al Fondo de financiación que se crea en la referida Ley.

Dicho fondo, que será gestionado por la Comisión Nacional del Sector Postal, se nutrirá de:

- Las transferencias que se consignent a su favor en los presupuestos generales del Estado.
- Las prestaciones patrimoniales de carácter público que, a tales efectos, se crean en la Ley, es decir la contribución postal y la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.
- Las donaciones o legados que reciba.
- Los rendimientos financieros de las cantidades integradas en el fondo.

No obstante, la disposición transitoria única, de la Ley 43/2010, establece que *“las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente ley hasta que el Gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador”*. En consecuencia, al no haberse aprobado los instrumentos citados durante el ejercicio de 2012, la financiación del servicio postal universal se ajusta a lo previsto en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y en sus normas de desarrollo, es decir, a través de la cantidad consignada en los Presupuestos Generales del Estado, en tanto no se ponga en marcha el Fondo de Compensación del Servicio Postal Universal, previsto en la referida Ley, hoy ya derogada.

Determinación del coste neto del servicio postal universal, previa auditoría de la contabilidad analítica del operador público

La Ley 43/2010, en su artículo 28, prevé que la Comisión Nacional del Sector Postal determine, previo informe preceptivo del Ministerio de Economía y Hacienda, la cuantía de la carga financiera injusta que comportan las obligaciones de servicio público del servicio postal universal para el operador designado, en este caso, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

La Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales, que desarrolla lo establecido en la antigua Ley 24/1998, sobre esta materia, y que continúa vigente en lo que no se oponga a la nueva Ley Postal, impone al órgano regulador las siguientes obligaciones:

- Realizar anualmente una auditoría de las cuentas del operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, por sí mismo o a través de una entidad independiente.
- Validar, en su caso, la contabilidad analítica y la auditoría realizada sobre la misma.
- Determinar anualmente el coste neto o carga de la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 24/1998.

Con fecha 27 de noviembre de 2012 se recibieron los informes de auditoría sobre “Los resultados de la contabilidad analítica del ejercicio 2009” y “Los resultados del coste neto del servicio postal universal del ejercicio 2009” de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.”, realizados por la empresa KPMG Auditores, S.L.

En consecuencia con los citados informes, en la reunión celebrada el 29 de noviembre de 2012, el Consejo aprobó mediante resolución:

- 1. Validar los resultados de la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. correspondientes al ejercicio 2009, presentados por el Operador.*
- 2. Determinar el coste neto o carga de la prestación del servicio postal universal, en el ejercicio 2009, en la cantidad de 299.684.956 euros.*
- 3. Establecer el importe de la necesidad de financiación complementaria del Estado para compensar la carga financiera que le ha supuesto al operador, en el ejercicio 2009, la prestación del servicio postal universal, en 222.512.265 euros.*
- 4. Hacer constar el incumplimiento de los objetivos establecidos respecto a los plazos medios de expedición en los servicios de cartas y tarjetas postales y en el servicio de giro, que conllevan una minoración en la cuantía de la necesidad de financiación del Estado, y establecer el importe de esta minoración en 33.773 euros, por lo que la financiación complementaria del Estado para el ejercicio 2009 queda establecida en 222.478.492 euros.*
- 5. Instar al Operador para que persevere en la mejora continua de su contabilidad analítica, valorando, entre otras, las observaciones y los aspectos identificados en puntos anteriores, con el fin de adaptar sus sistemas para la aplicación de criterios y/o hipótesis que doten al cálculo del coste neto del servicio postal universal de mayor precisión, siempre en términos de coste/beneficio, garantizando la calidad del servicio y contribuyendo a la prestación eficiente del mismo.*

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. remitió, a la CNSP en el mes de julio de 2011, dentro del plazo establecido en la normativa postal vigente, los Resultados de su Contabilidad Analítica y del Coste Neto del Servicio Postal Universal a 31 de diciembre de 2010. Tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación, con fecha 14 de junio de 2012 se contrató a la KPMG Auditores S.L. para la realización de la auditoría de la contabilidad analítica y del coste neto de servicio postal universal del operador designado. Este trabajo, al cierre del ejercicio 2012, estaba pendiente de conclusión.³

³ En la reunión del Consejo de la CNSP celebrada el 9 de mayo de 2013 se aprobó la Resolución correspondiente al ejercicio 2010.

Control de calidad de los servicios postales

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 del servicio, en sus artículos 16 y 17, establece que “*las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se realice un control independiente de calidad de funcionamiento que 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*”.

La norma a seguir en la medición de la calidad a la que se refiere la Directiva es actualmente la norma UNE-EN 13850:2007 y de obligado cumplimiento para los países pertenecientes al Comité Europeo de Normalización.

Por otro lado, el artículo 26 del Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, aprobado por Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, señala que le corresponde a dicha Comisión el control del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para los servicios postales.

También se hace referencia a la calidad de los servicios postales en los artículos 45 a 47 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (modificado por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril). Así, en éstos artículos se regula el plazo medio de expedición y normas de regularidad de los envíos, la valoración de la calidad del servicio postal universal y, además, dispone que la regularidad de la prestación del servicio comportará una adecuada atención al usuario.

A lo largo del año 2012, en relación con el control de calidad de los servicios postales, la Comisión, previa tramitación de los correspondientes expedientes, contrató los siguientes trabajos:

1. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria que lleva a cabo el operador público de acuerdo con la norma UNE-EN13.850 (realizada anualmente por la empresa TNS Investigación de Mercados y Opinión S.L.).
2. Verificación de que el sistema utilizado por el operador para la medición del plazo de entrega del paquete postal, cumple los requisitos necesarios para asegurar la validez de los resultados.

Los dos estudios fueron adjudicados a la empresa KPMG Auditores, S.L., concluyendo que ambos sistemas cumplen los requisitos exigidos.

3. Medición del tiempo de atención en las oficinas del operador designado, siendo la adjudicataria del estudio la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo S.A.

En el Anexo se adjunta la Memoria de Calidad del año 2012, donde se detalla la metodología y los resultados de estos estudios realizados. La comparativa de los resultados obtenidos en las mediciones realizadas en los años 2012 y 2011, junto con los objetivos fijados por la normativa postal, son los siguientes:

A.- Plazo medio de entrega

- Carta ordinaria

	Año 2012		Año 2011	
	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%	93,00%	99,00%
Resultado	96,40%	99,10%	92,13%	98,25%
Desviación	3,40%	0,10%	-0,87%	-0,75%

En el año 2012 mejoran los parámetros de calidad con respecto al año anterior, un 5% en D+3 y el 1% en D+5, cumpliéndose los objetivos de calidad marcados.

- Paquete postal (paquete azul)

	Año 2012		Año 2011	
	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%	80,00%	95,00%
Resultado	82,09%	89,45%	92,28%	98,03%
Desviación	2,09%	-5,55%	12,28%	3,03%

Los parámetros de calidad obtenidos en el año 2012 con respecto al año 2011 se reducen el 11% en D+3 y el 9% en D+5, dejándose de cumplir los objetivos marcados en D+5.

B.- Tiempo medio de atención

Año	Tiempo en minutos		Total
	Espera	Atención	
2011	6,7	3,5	10,2
2012	5,2	2,2	7,4

El tiempo medio de espera en las oficinas del operador designado en el año 2012 con respecto al año 2011 se reduce un 22%, mientras que el tiempo de atención se reduce un 37%, reduciéndose el tiempo total de estancia en oficinas un 27%.

Autorización y control de precios de los servicios postales

De acuerdo con lo establecido en el artículo 34.2 de la Ley 43/2010 “*el operador designado deberá comunicar a la Comisión Nacional del Sector Postal tanto el establecimiento de nuevos precios como la modificación de los precios ya vigentes de los servicios prestados con obligaciones de servicio público con, al menos, tres meses de antelación a la fecha prevista para su aplicación. La comunicación irá acompañada de una memoria justificativa del cumplimiento de los principios indicados en el presente artículo*”, es decir asequibilidad, transparencia, no discriminación y relación con los costes reales del servicio.

En el supuesto de que de la comprobación de los precios se desprenda que no se ajustan a dichos principios, la Comisión Nacional del Sector Postal dará un plazo de 15 días al operador para que alegue lo que estime conveniente y dictará la correspondiente resolución declarando lo que proceda, a efectos de su consideración en el cálculo de la carga financiera injusta derivada de las obligaciones de servicio público impuestas al operador designado.

Los precios de los servicios no universales corresponden íntegramente a la esfera de la libre competencia y no se ejerce ningún control sobre los mismos.

Autorización y control de precios del ejercicio 2013

Las propuestas de modificación de precios de los productos incluidos en el servicio postal universal para el año 2013 fueron remitidas por el operador público a la CNSP con fecha 28 de septiembre de 2012. Tras analizar el correspondiente informe emitido por el Departamento Técnico, el Consejo, en la reunión del 31 de octubre adoptó el siguiente Acuerdo:

“Con fecha 28 de septiembre de 2012, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (en adelante Correos) ha remitido a esta Comisión Nacional del Sector Postal la Memoria justificativa de la propuesta de actualización de precios de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal (en adelante SPU) correspondientes al año 2013, en la que se establece como criterio general de actualización de tarifas del SPU para el 2013, la tasa interanual a agosto de 2012 del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicada por el INE y estimada en un 2,7%.

De conformidad con lo previsto en el artículo 34 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, este Consejo hace constar:

a) *Principios contenidos en el mencionado artículo 34 de la Ley 43/2010*

1. Asequibilidad

Correos en su Memoria justificativa nos indica que las tarifas españolas, a pesar de la actualización de precios informada, siguen siendo de las más bajas de la Unión Europea, aunque España es uno de los países con unos costes del SPU de los más caros. Teniendo en cuenta que las tarifas vigentes en el conjunto de los servicios postales universales son deficitarias y que la propuesta de actualización de precios está en correlación con la evolución del IPC, podemos considerar que el principio de asequibilidad prevalece históricamente en la política de precios de Correos.

2. *Transparencia*

Los precios han sido comunicados a esta Comisión en el plazo previsto legalmente, con el fin de disponer del tiempo suficiente para su publicación, en cumplimiento del principio de transparencia.

3. *No discriminación*

Se mantiene el sistema de precios uniformes en todo el territorio español, entendemos que con el fin de evitar discriminaciones entre los diferentes usuarios del ámbito nacional.

4. *Fijarse teniendo en cuenta los costes reales del servicio*

Correos, en la Memoria justificativa aportada, advierte de que en los últimos años vienen concurriendo una serie de factores estructurales que generan un incremento considerable en los costes de prestación del SPU. Entre estos, se citan la importante caída de los envíos postales, el bajo índice de utilización de los servicios postales por los ciudadanos españoles, la baja densidad de población en España y el declive demográfico en las regiones rurales. Dichos factores, unidos a las exigencias impuestas al operador designado en cuanto a los requisitos de cobertura, regularidad y calidad del SPU, determinan que Correos deba mantener para su cumplimiento un conjunto de recursos materiales y humanos definidos, que no permiten que los costes de la prestación del SPU desciendan en la misma proporción que disminuyen los envíos postales.

En concreto, y partiendo de los datos contenidos en los Informes de Contabilidad Analítica correspondientes al periodo 2007-2011, se puede apreciar un incremento del conjunto de los costes del SPU, mientras que los ingresos correspondientes a los mismos servicios se han reducido, siendo estos últimos insuficientes para cubrir dichos costes. Esta diferencia entre ingresos y costes, y su tendencia, entendemos que es debida en parte a problemas estructurales como los anteriormente mencionados, que han de ser objeto de seguimiento y cuantificación, con el fin de diferenciar la parte del incremento del déficit del SPU que se debe a dichas razones, de aquella debida a ineficiencias en la prestación del servicio.

En todo caso, si analizamos la tarifa propuesta para el ejercicio 2013, teniendo en cuenta la evolución de los costes reales del SPU en el año 2011, una actualización de precios en el conjunto de los servicios del 2,86%, parece razonable y orientada a cubrir en mayor medida los costes reales del SPU. Todo ello, sin perjuicio de que esta Comisión todavía no ha verificado las cuentas analíticas de Correos, que sirven de referencia para dicha actualización.

- b) *De acuerdo con lo previsto en el artículo 35.3 de la Ley 43/2010, los precios especiales y descuentos que en su caso se apliquen, no podrán suponer un incremento en la cuantía de la carga financiera injusta compensable al operador designado, a la que se refiere el artículo 28 de dicha norma.*

Por todo ello, el Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal entiende, en relación con la propuesta de actualización de precios de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal correspondientes al año 2013, que de las comprobaciones efectuadas no se desprende que los precios resultantes no se ajusten a los principios indicados en el artículo 34 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal... ”

La actualización de precios para el año 2013 fue la siguiente:

Producto	Tarifa 2012/2013
Carta ordinaria	2,60%
Carta certificada	3,51%
Paquete azul	2,44%
Paquete internacional económico	3,49%
Valor declarado	3,23%

2.3 Actuaciones relacionadas con los derechos de los usuarios

La Comisión asumió, tras su creación, la práctica totalidad de las funciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios, que las lleva a cabo de manera autónoma y con total independencia de la Administración General del Estado.

Entre sus funciones cabe destacar la tramitación de las reclamaciones, consultas y quejas de los usuarios sobre la prestación del servicio postal universal, la contestación a las diferentes consultas de carácter jurídico de éstos en materia postal, junto con los informes elaborados para la respuesta a diversas preguntas y cuestiones parlamentarias y del Defensor del Pueblo. De igual manera, la resolución de los procedimientos relacionados con los entornos especiales a los efectos de la entrega de los envíos postales.

Expedientes por reclamaciones y quejas

Durante el año 2012 se iniciaron 182 expedientes por reclamaciones y quejas presentadas, en su gran mayoría, por ciudadanos y relativas principalmente al funcionamiento del servicio postal universal. En la práctica totalidad de los casos, el procedimiento requiere obtener el informe del operador postal, dilatándose el plazo de resolución. Aun así, durante el año 2012 se finalizaron 132 expedientes y 50 quedaron en tramitación.

Expedientes sobre entregas de envíos

Otra de las actuaciones de la CNSP, con una clara repercusión en cuanto a los derechos de los usuarios del servicio postal universal, es la relativa a la entrega de los envíos postales en instalaciones apropiadas, distintas del domicilio postal, cuando concurren las circunstancias previstas para ello en la normativa europea y española. Posibilidad que se encuentra recogida en el artículo 24 de la Ley 43/2010 y que exige la autorización previa de la Comisión Nacional del Sector Postal.

Dicha previsión no ha sido objeto de desarrollo reglamentario, por lo que continúan siendo de aplicación las disposiciones contempladas, principalmente en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre. Éste dispone en su artículo 32.1 que *“los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en dicho Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento (ahora dicha competencia correspondería a la CNSP)”*, estableciendo, a su vez, en el apartado 4 que *“se entregará en oficina la correspondencia dirigida a dicha dependencia o aquella que, por ausencia u otra causa justificada, no se hubiese podido entregar en el domicilio. Los plazos de permanencia en dicha oficina se determinarán por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal”*.

El artículo 37 del citado Reglamento, a su vez, regula la entrega de los envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales, estableciendo en el primer apartado que *“en los entornos especiales a los que se refiere este artículo, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios”*, y regulando en el cuarto apartado los supuestos que podrán tener la consideración de entornos especiales y que son los siguientes:

- a) Viviendas aisladas o situadas a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos.
- b) Entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, en los que se den, al menos dos de las siguientes condiciones:
 1. El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
 2. El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
 3. El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

c) Otros entornos especiales:

1. Mercados, centros comerciales y de servicios.
2. Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía o áreas industriales cuyas naves tengan, asimismo, un único número de policía y sin identificación individualizada oficial, en ambos supuestos.

En el año 2012, se iniciaron 75 expedientes relacionados con la entrega de los envíos postales en entornos especiales. Se resolvieron 52, quedando 23 pendientes de resolución.

Consultas

De igual manera, durante el año 2012 se han contestado más de 135 consultas recibidas tanto a través del portal del ciudadano, así como por escrito y mediante llamadas telefónicas.

Otras actuaciones

Por otra parte, en el ámbito de preservar los derechos de los usuarios, se atendieron todas las comunicaciones de destrucción de envíos postales caducados por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., realizándose actuaciones de supervisión.

2.4 Actuaciones relacionadas con el acceso, el análisis y la supervisión del mercado postal

La entrada en vigor de la Ley 43/2010, supuso el inicio del proceso de liberalización completa del sector. Los servicios postales se caracterizan como servicios de interés económico general que se prestan en régimen de libre competencia, lo que supone para la CNSP el reforzamiento de su papel en el mercado junto con un aumento de cometidos de regulación del mismo.

Acceso al mercado

El Registro General de Empresas Prestadoras de servicios postales fue creado mediante la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales. En el Real Decreto 81/1999, de 22 de enero, se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título II de la citada Ley, en lo relativo a las autorizaciones para prestación de servicios y al Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales.

En los últimos años, la normativa de aplicación se ha visto modificada por la aprobación de diversas normas legales:

- Ley 23/2007, de 8 de octubre, por la que se establece la obligatoriedad del pago de las tasas para la financiación de la Comisión, reguladas en los artículos 12 y siguientes de dicha ley.
- Real Decreto 101/2010, de 5 de febrero, por el que se modifica el régimen de las autorizaciones y se establece un régimen de autorización general para la prestación de los servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, pudiendo prestarse el correspondiente servicio previa declaración responsable de los interesados.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, que regula la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares y la contribución postal.

El Registro se encuentra dividido en dos secciones, en las que deben estar inscritos los diferentes operadores postales en función de su actividad y del servicio postal que prestan:

- Sección A: para los operadores que prestan servicios no incluidos en el ámbito del SPU.
- Sección B: para los operadores que prestan servicios incluidos en el ámbito del SPU.

La prestación de servicios no incluidos en el ámbito del SPU en España está sujeta a la presentación de una declaración responsable en los términos establecidos en el artículo 41 de la Ley 43/2010, mientras que para la prestación de servicios incluidos en el SPU es necesaria una autorización administrativa singular.

La Ley 23/2007, de 8 de Octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, establece que las personas o entidades que figuren inscritas en el Registro General deben renovar su inscripción anualmente, trámite que se realizó por primera vez el año 2011.

Respecto al proceso de renovación de la inscripción en el Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales, en la reunión celebrada el 11 de abril de 2012, el Consejo de esta Comisión acordó proceder a dar de baja de oficio en el Registro a 1.743 operadores (1.452 estaban inscritos en la sección A, 43 en la sección B y 248 en ambas secciones) que no habían instado la preceptiva renovación ni habían solicitado la cancelación de la inscripción por cese en la actividad en el año 2011, una vez habían sido notificados individualmente o mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado. Estos operadores quedaron inhabilitados, por tanto, para la prestación de los servicios postales.

En cuanto al ejercicio 2012, en la reunión del Consejo del 29 de noviembre de 2011, se aprobó la resolución por la que se establecía el calendario de renovación anual a partir del año 2012, que se realizará desde el 1 de abril hasta el 31 de mayo⁴.

Durante el año 2012 se tramitaron 1.510 expedientes de renovación de las inscripciones en el Registro, 293 de baja y 254 de alta en el mismo, 52 relativos a solicitudes de autorización singular para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal y 202 relativos a la presentación de declaración responsable para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

Con fecha 20 de diciembre de 2012, el Consejo aprobó la resolución por la que se daba de baja de oficio a 146 operadores inscritos en la sección A, 10 operadores inscritos en la sección B y en 32 operadores inscritos en ambas secciones, por no haber instado la preceptiva renovación del ejercicio 2012.

El Registro, a 31 de diciembre de 2012, quedaba con un total de 1.429 empresas inscritas, de las cuales 1.066 lo estaban en la Sección A, 44 en la Sección B y 319 en ambas secciones.

Los datos anteriores se resumen en las siguientes tablas:

- Evolución interanual del número de empresas inscritas en el Registro (2010-2012)

Registro de Empresas	2010	2011	2012
Sección A	2.441	1.065	1.066
Sección B	55	48	44
Secciones A y B	548	322	319
Total	3.044	1.435	1.429

⁴ Publicada en el Boletín Oficial del Estado del 28 de diciembre de 2011.

Del total de 1.429 operadores inscritos en el registro a 31 de diciembre de 2012, han renovado en alguna de las secciones, o en las dos, 1.223 empresas y 212 fueron dadas de baja, bien por petición propia o de oficio por Resolución del Consejo de la Comisión.

- Origen de las Empresas inscritas al 31/12/2012

Registro de Empresas	Empresas ya existentes	Nuevas empresas en 2012	Total
Sección A	903	163	1.066
Sección B	33	11	44
Secciones A Y B	287	32	319
Total	1.223	206	1.429

- Comparativa de las secciones de inscripción de las Empresas inscritas al 31/12/2011 y que renovaron en el año 2012

Proceso de renovación		Sección A	Sección B	Secciones A y B	Total
Registros a 31-12-2011		903	33	287	1233
Renovaciones	Renovadas en Sección A	896	-	7	905
	Renovadas en Sección B	1	30	2	33
	Renovadas en Secciones A y B	8	7	272	287
Registros a 31-12-2012		905	37	281	1233

Las empresas que han renovado la inscripción no se han mantenido, en todos los casos, en las mismas secciones que en el año 2011.

La Ley 23/2007, de 8 de octubre, establece en su artículo 12, las tasas afectas al funcionamiento de la Comisión, entre ellas la tasa por realización de actividades económicas, cuya gestión corresponde a la propia Comisión y cuya recaudación estará destinada a sufragar los gastos que se generen por la realización de las actividades de gestión, control y ejecución impuestas a la misma.

Según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley, están obligados a satisfacer dicha tasa anual los titulares de autorizaciones administrativas singulares (estando exentos los titulares que estén inscritos sólo en la sección A del Registro).

La base imponible de la tasa la constituye el conjunto de los ingresos brutos de explotación que obtenga el titular de la autorización administrativa singular y la cuota, el 0,1881% de los mismos.

La tasa se devenga el 31 de diciembre de cada año, debiendo los titulares de la autorización presentar una declaración de ingresos, dentro de los seis primeros meses de cada año, a la Comisión quién efectuará la correspondiente liquidación.

Durante el año 2012 se han tramitado 290 liquidaciones de la tasa por realización de actividades económicas habiéndose recaudado un importe de 118.690, 24 euros.

Análisis del mercado postal

La Ley 23/2007, establece el artículo 6, que la Comisión velará por la correcta prestación del Servicio Postal Universal, por la garantía de la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia, eficiencia y por el pleno respeto de los derechos de los usuarios y de los operadores postales y sus trabajadores. Con tal fin, la Comisión preservará y promoverá el mayor grado de competencia efectiva y transparencia en el funcionamiento del sector postal, sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Comisión Nacional de la Competencia. Así, un mejor conocimiento de la estructura, funcionamiento y evolución de mercado postal contribuirá a la transparencia, aumento de la competencia y, en definitiva a un mercado más eficiente.

Por esta razón, y en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 23/2007, que establece que la Comisión debe elaborar anualmente un informe sobre el desarrollo del mercado postal, en el año 2012 se contrató con la empresa ARUP la “Elaboración de un estudio de mercado para el año 2011 y de un observatorio del sector postal”⁵.

Para el estudio del sector postal en España se utilizaron las bases de datos del Registro Mercantil y del Instituto Nacional de Estadística (INE), que suministraron información financiera y las cifras macroeconómicas del sector utilizando los datos de las empresas cuyo código, según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, es el de “Actividades postales y de correos” (53).

La información operativa y más detallada para el análisis del sector se obtuvo de la base de datos obtenida a través de las encuestas realizadas por la CNSP a los operadores inscritos en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.

⁵ El estudio de Mercado del sector postal en España en 2011 se encuentra publicado en la página web de la CNSP, al que se puede acceder a través del enlace http://www.cnspostal.es/portal/nav_docEinformes/nav_publicaciones/nav_informeAnual/

El estudio de mercado del año 2011 aporta una mayor información de dicho sector, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo. De acuerdo con este estudio, el sector postal se ha segmentado según lo reflejado en el siguiente cuadro:

Segmento	Sub-segmento
Operadores postales tradicionales	Operador Público Operador privado de referencia Otros operadores postales tradicionales
Consolidadores	Agencias colaboradoras de correos Otras consolidadores
Mensajería – Courier - Paquetería	Mensajería red local Mensajería red nacional Courier – Paquetería comercial

Entre otros indicadores analizados en el estudio, la evolución del mercado postal en España en cuanto al volumen de negocio en el periodo 2005-2011 fue el siguiente:

Operadores	Ingresos (millones €)						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Servicio Postal Tradicional	2.067	2.160	2.272	2.316	2.217	2.142	2.118
Correos y Telégrafos	1.940	2.014	2.107	2.141	2.044	1.970	1.946
Unipost	79	89	102	107	109	109	110
Otros operadores	48	57	64	68	64	63	62
Consolidadores	325	351	397	394	381	372	365
Agencias Colab.de Correos	77	85	100	101	90	87	85
Otros consolidadores	248	266	296	292	291	285	280
Mensajería/Courier/Paquetería	3.448	3.814	4.250	4.135	3.739	3.728	3.569
Mensajería local	137	148	159	164	151	152	149
Mensajería nacional	1.445	1.618	1.850	1.733	1.599	1.558	1.465
Courier/Paquetería comercial	1.866	2.048	2.241	2.238	1.990	2.081	1.955

De igual manera, se ha iniciado la puesta en marcha del “Observatorio del Sector Postal”, partiendo de la definición y elaboración de un sistema de indicadores que permitan monitorizar el mercado postal, recopilando la información estadística necesaria para la elaboración de dicho sistema de indicadores referidos y estructurando los indicadores obtenidos en formato electrónico, en una base de datos que permita a la Comisión la explotación gráfica y estadística de los resultados.

Supervisión del mercado

La Comisión Nacional del Sector Postal, a lo largo del año 2012, ha continuado ejerciendo la función de supervisión del mercado postal para cumplir los objetivos, que le encomienda la Ley de su creación: de velar por la correcta prestación del servicio postal universal, garantizar la libre competencia en el sector y preservar los derechos de los usuarios, operadores y trabajadores de los servicios postales.

Se han atendido las reclamaciones y denuncias formuladas, tanto por usuarios como por operadores, realizándose las oportunas investigaciones, averiguaciones e inspecciones, con el fin de esclarecer los presuntos incumplimientos de las obligaciones derivadas de las condiciones de prestación de servicios postales incluidos en el servicio postal universal y determinar las posibles infracciones, en su caso, de la normativa postal.

Se requirieron actuaciones inspectoras en la tramitación de un total de cuatro reclamaciones, todas ellas referidas a irregularidades en la prestación del servicio postal universal por parte del operador designado por el Estado, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., en concreto, por deficiencias en la distribución y entrega de envíos postales.

Las denuncias que se han recibido, en la sede de la Comisión Nacional del Sector Postal, han motivado, en todos los casos, la apertura de actuaciones previas informativas.

El total de empresas denunciadas fue de 15, de las cuales 8 denuncias fueron archivadas en las actuaciones previas informativas. El resto de actuaciones previas informativas han causado la apertura y tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores siguientes:

Denuncias de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. por la aparición, en sus buzones, de envíos con etiquetas prepago:

- Procedimientos sancionadores CNSP 1/2012 y CNSP 2/2012, a la empresa EP-Single Cable Europe, S.L. (Easy Post) cuyas resoluciones fueron aprobadas por Acuerdo del Consejo del 31 de enero y 4 de abril de 2012 respectivamente.

Incoación de otros procedimientos sancionadores motivada por la prestación de servicios postales, no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, sin haber presentado la preceptiva declaración responsable:

- Procedimiento sancionador CNSP 3/2012, a la empresa Arévalo Granados, S.L., iniciado por Acuerdo del Consejo de la CNSP, de 15 de noviembre de 2012, por el que se aprueba la Resolución de iniciación del procedimiento.
- Procedimiento sancionador CNSP 4/2012, a la empresa Mega Exprés, S.L., iniciado por Acuerdo del Consejo de la CNSP, de 15 de noviembre de 2012.
- Procedimiento sancionador CNSP 5/2012, a la empresa Global Express, S.L., iniciado por Acuerdo del Consejo de la CNSP, de 15 de noviembre de 2012.
- Procedimiento sancionador CNSP 6/2012, a la empresa Al-Express, S.L., iniciado por Acuerdo de Resolución del Consejo de la CNSP, de 15 de noviembre de 2012.
- Procedimiento sancionador CNSP 7/2012, a la empresa Logística al Cuadrado, S.L., iniciado por Acuerdo del Consejo de la CNSP, de 15 de noviembre de 2012.

En fase de tramitación de actuaciones previas informativas, pendientes de resolución, se encontraban dos denuncias de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. por la aparición reiterada, en sus buzones, de envíos con etiquetas prepago de los operadores EP-Single Cable Europe, S.L. (Easy Post) y Allied Bussines Company of Mail Servicios Postales Internacionales España, SLU (Swiss Post).

En el desempeño de las funciones de supervisión del mercado y de sus operadores se ha elaborado y ejecutado un Plan de Actuaciones para comprobar si habían cesado en su actividad postal los operadores que no habían renovado la inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales en los años 2011 y 2012, los cuales habían sido dados de baja de oficio en el mismo. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- Operadores postales dados de baja de oficio por no haber efectuado la renovación en el año 2011:
 - En Madrid capital y provincia, se realizaron un total de 124 visitas a operadores, de los cuales, 21 empresas (16,37%) se encontraban prestando servicios postales.
 - En Barcelona capital y provincia, se visitaron 90 empresas, verificándose que 14 de ellas (15,55%) continuaban realizando actividades postales.
 - En la provincia de Málaga se realizaron visitas de inspección a 4 empresas. En dos de ellas se prestaban servicios postales.

- En Cádiz se visitó el domicilio de una empresa verificándose que la misma no realizaba actividad, estando ubicada, en el mismo domicilio, otra empresa diferente que sí figuraba inscrita en el Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales.
- Operadores postales dados de baja de oficio por no haber efectuado la renovación en el año 2012:
 - Se visitaron 34 empresas en Madrid capital y provincia comprobándose que 32 (94%) continuaban realizando actividades postales.

A la vista de los resultados, se propuso la apertura de procedimientos sancionadores a las empresas que continuaban prestando servicios postales sin estar inscritas en el Registro General de Empresas, quedando pendientes de tramitación al final del ejercicio.

2.5 La Comisión Nacional del Sector Postal en el ámbito internacional

Comité Europeo de Normalización

El 14 de marzo de 1996 se creó, por mandato de la UE, en el seno del Comité Europeo de Normalización (CEN) un Comité Técnico específico para el sector postal que se denominó CEN/TC/331. El objetivo de dicho Comité es incrementar la interoperabilidad de las redes postales en los estados miembros y mejorar la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

El CEN/TC/331 está formado por seis grupos de trabajo con sus correspondientes equipos de proyecto (PT), para realizar la tarea de normalización postal encomendada por la Comisión de las Comunidades Europeas. El Comité Técnico de Normalización de servicios postales de AENOR (CTN 156) es la representación de este Comité europeo a nivel nacional.

La Comisión Nacional del Sector Postal, a través de su Departamento Técnico, realiza las labores de coordinación, a nivel nacional, del grupo de trabajo 1 (Calidad de Servicio).

Comisión Europea

En el año 2012 la Dirección General de Mercado Interior y Servicios la Unidad 3E, encargada de los servicios postales, suma las competencias en materia audiovisual y juego dentro del epígrafe común servicios “Servicios On-line”.⁶

El 3 de mayo y el 13 de diciembre de 2012 tuvieron lugar las reuniones de seguimiento de la aplicación de la 3ª Directiva postal 2008/6/EC. A finales de año sólo cuatro países están pendientes de transponer la Directiva, y todos los países han comunicado las excepciones en materia de reparto a domicilio, que la Comisión evalúa con arreglo a los principios de transparencia y proporcionalidad.

En el año 2012 se ha publicado el Libro verde sobre la entrega de paquetería, en el que se identifican los obstáculos para el comercio electrónico transfronterizo, los operadores postales, como parte integrante de la cadena del comercio electrónico han de poder dar respuesta a las necesidades de los usuarios respecto a la entrega y a los nuevos servicios asociados a las mismas. La publicación se ha sometido a consulta pública, de cara a la formulación de propuestas de actuación concretas en el segundo trimestre de 2013.

En el año 2012 la Comisión hizo públicos los siguientes informes:

- “Pricing behavior of postal operators”. Estudio sobre el comportamiento de los operadores postales respecto a la fijación de precios (Copenhague Economics).
- “Study on the principles used to calculate the net costs of the postal USO”. Estudio sobre los principios aplicados para calcular el Coste Neto del SPU (Frontiers Economics).

Para el año 2013 está previsto que se realice un informe sobre la “Evolución del sector postal (2010-2013)”, que no sólo reflejará la transposición de las Directivas por los Estados miembros⁷, sino que estudiará la evolución del sector postal.

⁶ http://ec.europa.eu/dgs/internal_market/docs/organigramme/organichart_en.pdf

⁷ Directiva 97/67/EC of 1997, modificada por la Directiva 2002/39 y la Directiva 2008/6/EC.

European Regulators Group for Postal Services (ERGP)

El ERGP, formado por las autoridades de reglamentación nacionales, se crea en agosto de 2010 mediante decisión de la Comisión Europea (2010/C 217/07) con los siguientes objetivos:

- a) asesorar y ayudar a la Comisión Europea en la consolidación del mercado interior de los servicios postales;
- b) asesorar y ayudar a la Comisión Europea en cualquier aspecto relacionado con los servicios postales en su ámbito de competencia;
- c) asesorar y ayudar a la Comisión Europea en el desarrollo del mercado interior de los servicios postales y en la aplicación uniforme en todos Estados miembros del marco regulador aplicable a los servicios postales;
- d) de común acuerdo con la Comisión Europea, llevar a cabo amplias consultas, de forma abierta y transparente y en una fase temprana de su trabajo especializado, con los operadores del mercado, los consumidores y los usuarios finales.

El ERGP reúne a las autoridades de reglamentación nacionales (ANR) de los 27 estados miembros de la Unión Europea, y pueden también formar parte los países del Espacio Económico Europeo y los países con estatuto de candidato a la adhesión, por lo que está formado por 34 miembros.

EL ERGP se estructura en un Plenario que adopta las decisiones, el “Contact Network” que realiza el seguimiento de los grupos de trabajo y prepara las reuniones plenarias y los grupos de trabajo creados ad hoc, según sus normas de funcionamiento.

El programa de trabajo del ERGP para 2012 se articuló en cinco grupos de trabajo:

- I. Contabilidad analítica de costes
- II. Coste del SPU / IVA como beneficio o carga
- III. Seguimiento del mercado / Satisfacción del usuario final
- IV. Asuntos transfronterizos
- V. Acceso a la red

La Unidad de Relaciones Internacionales de la CNSP se encarga de las relaciones con la secretaria del ERGP (asumida por los servicios de la Comisión), realizando el seguimiento de todos los grupos de trabajo y participando activamente en los grupos I, III y IV, asistiendo a sus reuniones. Igualmente asiste al Secretario General y a la Presidencia en la preparación y participación en las reuniones del “Contact Network” y a los Plenarios. En Febrero se celebró en Madrid una de las reuniones del subgrupo III, con una asistencia de 27 participantes, cuya logística e intendencia fue organizada por esta Unidad.

Como resultado de los trabajos realizados en los subgrupos y por la Secretaria se aprobaron en el Plenario celebrado en Estocolmo el 22 de noviembre de 2012, cuatro informes como Informes Finales del ERPG sobre:

- calidad del servicio y la satisfacción del usuario final
- tratamiento de las reclamaciones
- indicadores de mercado y
- acceso a la red postal y sus elementos.

Además se aprobaron dos documentos para consulta pública, (desde el 29 de noviembre 2012 hasta el 23 de Enero de 2013):

- exención del IVA en el sector postal (proyecto de informe del ERGP)
- asignación de costes comunes (proyecto de posición común del ERGP)

Igualmente se aprobó el Borrador del Plan de Trabajo para 2013, sometido a consulta pública del 30 de noviembre de 2012 al 9 de enero de 2013.

Unión Postal Universal (UPU)

La Unión Postal Universal es un organismo creado para establecer una red mundial de servicios postales entre los operadores designados para la prestación del Servicio Postal Universal.

El Congreso de la UPU es su máximo órgano de gobierno, está formado por representantes plenipotenciarios de todos los países y tiene lugar cada cuatro años.

En el año 2012 se celebró en Doha (Catar) su vigesimoquinto Congreso, entre el 24 de septiembre y el 15 de octubre, donde resultaron elegidos Director General de la UPU Bishar A. Hussein (Kenia) y Sub-Director Pascal Clivaz (Suecia). En este Congreso la Unión Europea obtuvo el estatuto formal de Observador, lo que le permitirá asistir a las reuniones de todos los órganos de gobierno de la UPU y España resultó elegida miembro del Consejo de Explotación, el órgano permanente que se ocupa de los aspectos operativos, comerciales, técnicos y económicos relativos a los servicios postales.

Entre los resultados del Congreso destacan los siguientes:

- La modificación del artículo 9 del Convenio de la UPU, en lo relativo al tránsito aduanero para suprimir de forma paulatina y por razones de seguridad las exenciones relativas al control del tráfico postal aplicables a los operadores del SPU.
- La ampliación de los envíos gratuitos para ciegos, que incluirán cualquier soporte y no sólo cecogramas.
- La prohibición del curso de objetos “pirateados”.
- Se rechazó imponer limitaciones a los países miembros respecto a su capacidad de designar operadores del servicio postal universal, por ejemplo designar uno o varios operadores respecto a servicios que no se solaparan entre sí, como actualmente sucede con Bosnia Herzegovina o Kazajstán.
- Se revisó el sistema de gastos terminales de la UPU, a fin de orientarlo a costes y vincularlo a la calidad de servicio. Los gastos terminales son la remuneración que el operador del SPU de un país abona al operador del SPU del país de destino por el procesamiento y distribución de una carta en su red interna. El sistema establecido inicialmente constituía una importante fuente de ingresos para los países en vías de desarrollo, pues las retribuciones se fijaban con la finalidad de permitir la existencia de una red global, sin guardar estricta correlación con el servicio y los costes. Actualmente junto al sistema inicial existe otro que vincula los gastos terminales a los resultados del servicio, esto es, a la calidad con que se presta. El objetivo de la UPU es llegar a un sistema único de gastos terminales vinculado a objetivos, para lo cual se ha extendido el plazo de transición hasta el 2026.

El próximo Congreso de la UPU tendrá lugar en Estambul en el año 2016.

Colaboración con otros organismos reguladores europeos

La colaboración de la CNSP con otras autoridades nacionales de reglamentación (en adelante ANRs) se articula mediante el envío de encuestas para recoger información u opiniones de los diferentes ANRs sobre las materias que cada una de ellas debe resolver o respecto a las cuales quiere formarse opinión. El resultado de estas encuestas se comparte entre los participantes.

En el año 2012 se han tramitado cuestionarios enviados por los siguientes organismos reguladores:

- ANCOM (Rumania): sobre la regulación de la prensa, los productos híbridos y la publicidad directa.
- RTT (Lituania): sobre aprobación de las tarifas del SPU y regulación de precios del correo transfronterizo.
- CRC (Bulgaria): sobre autoridad responsable del control de calidad del SPU y sobre sistema de imputación contable para la determinación del coste neto del SPU.
- OFCOM (Reino Unido): sobre evaluación de las necesidades de los usuarios.
- ARCEP (Francia): sobre imposición de límites de precios.
- BIPT (Bélgica): sobre precios de acceso a la red.
- OPTA (Holanda): sobre inclusión del correo masivo en el SPU.
- ANACOM (Portugal): sobre tarificación por zonas geográficas.
- OFCOM (Reino Unido): sobre objetos peligrosos.

Colaboración con otras entidades

La Comisión Nacional del Sector Postal canaliza, a través de la Unidad de Relaciones Internacionales, las respuestas a otras entidades distintas de los reguladores nacionales que solicitan información sobre aspectos de la reglamentación o del mercado postal español. En el último semestre de 2012 se mantuvo una reunión con Royal Mail (UK), a solicitud de este operador.

Por otra parte, la CNSP también solicitó colaboración de otros reguladores europeos, a fin de completar la información requerida para actualizar el estudio sobre regulación europea realizado en el año 2010 por The Boston Consulting Group para el Ministerio de Fomento. En este estudio colaboraron mediante entrevistas los reguladores nacionales de Alemania, Bélgica, Francia, Holanda, Portugal, Reino Unido y Suecia.

3. Cuentas Anuales e Informe de Auditoría de la Comisión Nacional del Sector Postal

3.1. Cuentas Anuales

Resolución de 25 de julio de 2013, de la Comisión Nacional del Sector Postal, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2012.

En virtud de lo dispuesto en el Título V, de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda EHA/2045/2011, de 14 de julio, por la que se regula el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales para las entidades estatales de derecho público a las que sea de aplicación la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado, se hace público el resumen de las cuentas del ejercicio 2012 de esta Comisión Nacional del Sector Postal.

Madrid, 25 de julio de 2013.– El Presidente de la Comisión Nacional del Sector Postal, (P.V.), El Vicepresidente (Ley 30/1992, de 26 de noviembre), Ángel Chamorro Pérez.

I. Balance

Nº CTAS	ACTIVO	EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011	Nº CTAS	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011
	A. Activo no corriente	325.208,30	216.451,70		A. Patrimonio neto	2.680.815,10	3.563.484,86
	I. Inmovilizado intangible	203.453,53	78.446,61		II. Patrimonio generado	2.680.815,10	3.563.484,86
206 (2806)	3. Aplicaciones informáticas	203.453,53	78.446,61	120	1. Resultados de ejercicios anteriores	3.563.484,86	2.951.495,73
	II. Inmovilizado material	121.704,77	137.955,09	129	2. Resultados del ejercicio	-882.669,76	611.989,13
216 (2816)	5. Otro inmovilizado material	121.704,77	137.955,09				
217 (2817)							
219 (2819)							
	V. Inversiones financieras a largo plazo	50,00	50,00				
26	4. Otras inversiones financieras	50,00	50,00				
	B. Activo corriente	2.720.761,73	3.788.483,15		C. Pasivo corriente	365.154,93	441.449,99
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar	381.129,38	1.039.418,63		IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	365.154,93	441.449,99
460 (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	371.400,66	176.715,46	420	1. Acreedores por operaciones de gestión	256.326,36	284.645,72
469	2. Otras cuentas a cobrar	9.728,72	862.703,17	429	2. Otras cuentas a pagar	30.071,90	50.260,75
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.339.632,35	2.749.064,52	47	3. Administraciones públicas	78.756,67	106.543,52
570,571	2. Tesorería	2.339.632,35	2.749.064,52				
	TOTAL ACTIVO	3.045.970,03	4.004.934,85		TOTAL PASIVO Y NETO	3.045.970,03	4.004.934,85

II. Cuenta del Resultado Económico Patrimonial

Nº CTAS		EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011
	1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	841.189,62	824.973,73
740	b) Tasas	841.189,62	824.973,73
	2. Transferencias y subvenciones recibidas	1.000,00	2.068.840,00
	a) Del ejercicio	1.000,00	2.068.840,00
750	a.2) Transferencias	1.000,00	2.068.840,00
	6. Otros ingresos de gestión ordinaria	366.203,00	100.000,00
777	a) Sanciones	366.203,00	100.000,00
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6+7)	1.208.392,62	2.993.813,73
	8. Gastos de personal	-1.368.487,28	-1.371.072,50
(640)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-1.267.434,99	-1.293.259,64
(642),(643),(644)	b) Cargas sociales	-101.052,29	-77.812,86
	11. Otros gastos de gestión ordinaria	-580.776,59	-998.172,03
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-575.363,16	-994.918,88
(63)	b) Tributos	-5.413,43	-3.253,15
	12. Amortización el inmovilizado	-41.309,55	-12.580,07
	B) TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (8+9+10+11+12)	-1.990.573,42	-2.381.824,60
	I RESULTADO (AHORRO o DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A + B)	-782.180,80	611.989,13
	II RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	-782.180,80	611.989,13
	15. Ingresos financieros	4.131,53	
	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	4.131,53	
76	b.2) Otros	4.131,53	
	16. Gastos financieros	-3.057,92	
(66)	b) Otros	-3.057,92	
	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-101.562,57	
(697)	b) Otros	-101.562,57	
	III RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	-100.488,96	0,00
	IV RESULTADO (AHORRO o DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II + III)	-882.669,76	611.989,13

III. 1 Estado total de cambios en el Patrimonio Neto

	I.Patrimonio aportado	II.Patrimonio generado	III.Ajustes por cambio	IV.Otros incremento	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2011		3.464.132,68			3.464.132,68
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		99.352,18			99.352,18
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2011 (A+B)		3.563.484,86			3.563.484,86
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2012		-882.669,76			-882.669,76
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		-882.669,76			-882.669,76
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias					
3. Otras variaciones del patrimonio neto					
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2012 (C+D)		2.680.815,10			2.680.815,10

III. 2 Estado total de Ingresos y Gastos Reconocidos

Nº CTAS		EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011
129	I. Resultado económico patrimonial	-882.669,76	611.989,13
	II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
	1. Inmovilizado no financiero		
	1.1 Ingresos		
	1.2 Gastos		
	2. Activos y pasivos financieros		
	2.1 Ingresos		
	2.2 Gastos		
	3. Coberturas contables		
	3.1 Ingresos		
	3.2 Gastos		
	4. Otros incrementos patrimoniales		
	TOLTAL (1+2+3+4)	0	0
	III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
	1. Inmovilizado no financiero		
	2. Activos y pasivos financieros		
	3. Coberturas contables		
	3.1 Importes transferidos a la cuenta del rtdo eco- patrimonial		
	3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta		
	4. Otros incrementos patrimoniales		
	TOLTAL (1+2+3+4)	0	0
	IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	-882.669,76	611.989,13

IV. Estado de Flujo de Efectivo

	EJERCICIO 2012	EJERCICIO 2011
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	1.833.685,71	2.284.395,50
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	806.345,92	749.019,02
2. Transferencias y subvenciones recibidas	863.019,00	1.485.796,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	51.030,00	49.500,00
5. Intereses y dividendos cobrados	4.131,53	
6. Otros cobros	109.159,26	80,48
B) Pagos:	-2.093.051,73	-2.079.451,37
7. Gastos de personal	-1.395.099,63	-1.352.801,34
10. Otros gastos de gestión	-610.270,45	-726.650,03
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	-70.530,00	
12. Intereses pagados	-2.987,63	
13. Otros pagos	-14.164,02	
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	-259.366,02	204.944,13
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-150.066,15	-228.031,56
C) Cobros:	0,00	0,00
D) Pagos:		
4. Compra de inversiones reales	-150.066,15	-227.981,56
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	-50,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-150.066,15	-228.031,56
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	0,00	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-409.432,17	-23.087,43
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	2.749.064,52	2.772.151,95
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	2.339.632,35	2.749.064,52

V. Memoria

V.1 Organización y Actividad

La Ley 23/2007, de 8 de octubre, crea en su artículo 1 la Comisión Nacional del Sector Postal, como organismo regulador del sector postal, con el objeto de velar por su transparencia y buen funcionamiento y por el cumplimiento de las exigencias de la libre competencia, que se constituye y entra en funcionamiento el 26 de julio de 2010.

La orden FOM/2575/2010, de 1 de octubre, determinó el personal que prestaría servicios en la Comisión Nacional del Sector Postal y la fecha de inicio del ejercicio efectivo de las funciones de la misma, a partir del 6 de octubre de 2010.

La Comisión Nacional del Sector Postal (en adelante CNSP o la Comisión) se configura como un organismo público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, de los previstos en la disposición adicional décima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado, y también a partir de la entrada en vigor de la Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible, de las previstas en esta norma.

Los contratos que celebre la Comisión Nacional del Sector Postal se ajustarán a lo dispuesto en la legislación sobre contratación del sector público.

La ley de creación de la CNSP establece que los recursos estarán integrados por: (*)

- a) Los bienes y valores que constituyan su patrimonio, así como los productos y rentas del mismo.
- b) Los ingresos obtenidos por la liquidación de las tasas que tengan como objeto la financiación del funcionamiento de la Comisión.
- c) El importe de las sanciones y multas coercitivas previstas en dicha ley.
- d) Las transferencias que se efectúen, en su caso, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.
- e) Las donaciones y legados que reciba.

La Ley 23/2007 creó las siguientes tasas para la financiación de la Comisión:

1. Tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.
2. Tasa por realización de actividades económicas en el sector postal.
3. Tasa por la expedición de certificaciones registrales.

(*) Modificado Disposición final primera de la ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal

Fiscalidad:

La CNSP es una entidad exenta de Impuesto de Sociedades, según el artículo 9.1 f del R.D. Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Estructura:

La CNSP ejerce sus funciones a través de un Consejo, compuesto al inicio del año 2012 por un Presidente y seis Consejeros, uno de los cuales era Vicepresidente, y por un Secretario no consejero, que tiene voz pero no voto.

Al inicio del año 2012 el Consejo estaba formado por:

- Presidenta: Doña Rosa Isabel Aza Conejo.
- Vicepresidente: Don Ángel Chamorro Pérez

Consejeros:

- Doña María Ramos Cuadrado
- Don Ramón Companys Sanfeliu
- Don Manuel Guillermo Varela Flores
- Doña María Elena Etxegoyen Gaztelumendi
- Don Enrique Martínez Marín

Secretario: Don Miguel Ángel de Frías Aragón.

Mediante Real Decreto 937/2012, de 15 de junio, se dispone el cese de Doña Rosa Isabel Aza Conejo como Presidenta de la Comisión Nacional del Sector como consecuencia de la renuncia presentada por ella y en virtud de lo dispuesto en el artículo 16.a) de la Ley 2/2011, de 4 de marzo. El Vicepresidente asume, a partir de dicha fecha, la Presidencia en funciones.

El Consejo de la Comisión, en la reunión celebrada el 31 de octubre de 2012, acuerda por unanimidad el cese, a petición propia, de Don Miguel Ángel de Frías Aragón como Secretario del Consejo y Secretario General de la Comisión Nacional del Sector Postal, acordándose, en esa misma reunión, el nombramiento de Doña María Elena Gomis Muñoz, responsable del Departamento Técnico.

Estructura organizativa (a 31/12/2012):

- -Secretaría General: María Elena Gomis Muñoz
- -Unidad de Relaciones Internacionales: María Jesús Petrement Rodríguez
- -Departamento Técnico: Vacante
- -Departamento de Inspección: Rafael Azuaga Soler
- -Departamento Jurídico: Francisco Pizarro Baños
- -Gerencia: Pedro Martínez Milla

Personal:

Categoría	Cifra Media 2012			Dato 31/12/2012		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Funcionarios A-1	1,83	3	4,83	1	3	4
Funcionarios A-2	5	4,42	9,42	5	5	10
Funcionarios C-1	3	4	7	3	4	7
Funcionarios C-2	2	0	2	2	0	2
Total	11,83	11,42	23,25	11	12	23

La CNSP actúa en el desarrollo de su actividad y para el cumplimiento de sus fines, con autonomía orgánica y funcional y plena independencia de las Administraciones Públicas y de los agentes del mercado. Asimismo está sometida al control parlamentario y judicial.

Las relaciones que, en el ejercicio de sus funciones, establezca con el Gobierno y la Administración General del Estado se desarrollarán a través del titular del Ministerio de Fomento.

V.2 Base de presentación de las Cuentas

– Imagen fiel

Las cuentas anuales del ejercicio 2012 adjuntas, han sido formuladas a partir de los registros contables de la Comisión a 31 de diciembre de 2012, en ellas se han seguido las instrucciones recogidas en la normativa de aplicación, y reflejan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, del resultado económico-patrimonial y de la ejecución del presupuesto de la Comisión Nacional del Sector Postal.

La presentación de las cuentas anuales de la Comisión Nacional del Sector Postal se sujetan a la reglamentación contable recogida en la Orden EHA/1037/2010 de 13 de abril, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública y en la Resolución de 28 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública para los Entes Públicos cuyo presupuesto de gastos tiene carácter estimativo.

Con fecha 22 de mayo de 2013 fue aprobado definitivamente, en las Cortes Generales, el Proyecto de Ley de Creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. El objeto de esta Ley es la creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que agrupará las funciones de supervisión de los anteriores organismos reguladores independientes. El Proyecto de Ley mencionado contempla:

- La constitución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia implicará la extinción, entre otros, de la Comisión Nacional del Sector Postal.
- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia asumirá los medios materiales, incluyendo, en particular, sistemas y aplicaciones informáticas de los organismos extinguidos.
- Los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas y de Economía y Competitividad determinarán los saldos de tesorería y los activos financieros de los organismos que se extinguen que deban incorporarse a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Los bienes inmuebles y derechos reales de titularidad de los organismos reguladores extinguidos que resulten innecesarios para el ejercicio de las funciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se incorporarán al patrimonio de la Administración General del Estado.

Las cuentas anuales cumplen los requisitos de claridad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad, y con los principios contables de carácter económico patrimonial y presupuestario, tal y como se recoge el marco conceptual del Plan General de la Contabilidad Pública.

– Comparación de la información

Las cuentas anuales presentan a efectos comparativos, además de las cifras del ejercicio 2012, las correspondientes al ejercicio anterior, siendo las cifras de ambos ejercicios comparables.

- Corrección de errores

Las cuentas anuales del ejercicio 2011 han sido corregidas por algunas operaciones devengadas en dicho ejercicio y de las cuales no se tuvo constancia en el momento de su formulación y aprobación, en sus aspectos más significativos corresponden a una sanción impuesta por importe de 100.000 euros. El efecto conjunto de las correcciones registradas representa un mayor resultado neto del ejercicio 2011 y por lo tanto un mayor patrimonio neto de la Comisión por importe de 99.352,18 euros, cuya contrapartida queda recogida en el activo del balance dentro del epígrafe de deudores y cuentas a cobrar.

V.3 Normas de reconocimiento y valoración

a) Inmovilizado intangible

Recoge la contabilización de la adquisición programas informáticos, tanto programas de comercialización generalizada como programas realizados a medida, registrados por su precio de adquisición.

Todos valorados según el modelo de coste.

La dotación de la amortización está individualizada para cada uno de los tipos anteriormente señalados:

- se dota amortización para los programas de comercialización generalizada, al coeficiente máximo (33%), según lo establecido en las tablas de amortizaciones establecidas en el R.D. 1777/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.
- se dota amortización para las aplicaciones informáticas realizadas a medida, al tipo mínimo (16,66 %), según lo establecido en las tablas de amortización establecidas en el R.D. 1777/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

b) Inmovilizado material

Las partidas de balance incluidas en este epígrafe corresponden a “Otro inmovilizado material” que recoge las cuentas de mobiliario, equipos para el proceso de información y otro inmovilizado.

Todos valorados según el modelo de coste.

Se dota amortización de este inmovilizado a los coeficientes que se detallan, y dentro de los límites establecidos en las tablas de amortización aprobadas por el R.D. 1777/2004 de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

- Mobiliario.....10,00 %
- Equipos para proceso de información.....12,50 %
- Otro inmovilizado:
 - Máquinas copiadoras y reproductoras.....15,00 %
 - Otro equipamiento auxiliar.....10,00 %

c) Activos y pasivos financieros

- Créditos y partidas a cobrar.

Con carácter general los créditos y partidas a cobrar se valorarán inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, será el precio de la transacción, que equivaldrá al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles. Sin embargo los costes de transacción se podrán imputar a resultados del ejercicio en el que se reconoce el activo cuando tengan poca importancia relativa.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, los créditos y partidas a cobrar con vencimiento a corto plazo que no tengan un tipo de interés contractual, se valorarán por su valor nominal.

La totalidad de las deudas registradas por la Comisión tienen vencimiento a corto plazo.

La valoración posterior de los créditos y partidas a cobrar será por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizarán como resultados del ejercicio utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias, siempre que exista evidencia objetiva de que el valor de un crédito o de un grupo de créditos con similares características de riesgo valorados colectivamente, se ha deteriorado como resultado de uno o más sucesos que hayan ocurrido después de su reconocimiento inicial y que ocasionen una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, como puede ser la insolvencia del deudor.

Las correcciones valorativas por deterioro, así como su reversión, se reconocerán como un gasto o un ingreso, respectivamente, en el resultado del ejercicio. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor contable que tendría el crédito en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

Al cierre del ejercicio 2012 se han deteriorado la totalidad de los créditos vencidos en el ejercicio 2011 y que no están garantizados.

- Débitos y partidas a pagar por operaciones derivadas de la actividad habitual

A los efectos de su valoración son clasificados como pasivos financieros a valor amortizado y con carácter general, los pasivos financieros al coste amortizado se valorarán inicialmente por su valor razonable, que salvo evidencia en contrario será el precio de la transacción, que equivaldrá al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustado con los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la emisión.

Las partidas a pagar con vencimiento a corto plazo que no tengan un tipo de interés contractual se valorarán por su valor nominal.

Los pasivos financieros al coste amortizado se valorarán posteriormente por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizarán como resultados del ejercicio utilizando el método del tipo de interés efectivo.

V.4 Inmovilizado material

Partidas:

Otro inmovilizado material, recoge las cuentas de mobiliario, equipos para el proceso de información y otro inmovilizado.

Todos valorados según el modelo de coste.

Coefficientes de amortización utilizados:

Se dota amortización según los coeficientes máximos aprobado por R.D. 1777/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

- Mobiliario.....10,00 %
- Equipos para proceso de información.....12,50 %
- Otro inmovilizado:
 - Máquinas copiatoras y reproductoras.....15,00 %
 - Otro equipamiento auxiliar.....10,00 %

El movimiento durante el ejercicio de la partida del balance incluida en este epígrafe, “Otro inmovilizado material”, es la siguiente:

Saldo Inicial	Entradas	Amortización Ejercicio	Saldo Final
137.955,09	429,17	16.679,49	121.704,77

V.5 Activos financieros: estado resumen de la conciliación de la Memoria

a) Otras inversiones financieras, registradas en el epígrafe de “Inversiones Financieras a largo plazo”, corresponden a una fianza depositada para la utilización de una máquina dispensadora de agua.

- b) Entre las deudas por operaciones de gestión, cabe destacar:
- Deudas avaladas ante entidades financieras por importe de 68.132,40 euros, inscritas en el Registro Especial de Avaluos: N° de inscripción 2012/001622.
 - Deudas por sanciones firmes en vía administrativa, pendientes de recurso ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, por importe de 325.202 euros.
- c) El epígrafe de “Efectivo y otros activos líquidos equivalentes”, recoge por importe de 30.070,29 euros, fondos recaudados por la gestión del Fondo de Financiación, contemplado en el artículo 29 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, cuya contrapartida está registrada en el epígrafe de “Otras cuentas a pagar” del Pasivo del Balance adjunto.

V.6 Pasivos financieros: situación y movimientos de las deudas. Resumen por categorías

Los pasivos financieros registrados corresponden a las cuentas a pagar por operaciones habituales de la entidad, entre los que se incluyen 30.070,29 euros correspondientes a la gestión del Fondo de Financiación de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal impuestas al operador designado, como se indica en el punto anterior

V.7 Transferencias, subvenciones y otros ingresos y gastos

Transferencia de capital, según lo establecido en los Presupuestos Generales del Estado del año 2012 y sus modificaciones posteriores.

- Importe.....1.000,00
- A 31 de diciembre pendiente.....0,00
- Imputación a resultados del 100 %

V.8 Provisiones y contingencias

Se han provisionado la totalidad de los créditos con origen en el ejercicio 2011 y que no se encuentran garantizados.

Saldo inicial..... 0,00

Aumento.....101.562,57

Saldo final.....101.562, 57.

V.9 Información presupuestaria

COMISIÓN NACIONAL DEL SECTOR POSTAL - 2012							
F.23. INFORMACION PRESUPUESTARIA							
LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE EXPLOTACIÓN							
DESCRIPCIÓN	IMPORTE INICIALMENTE PREVISTO	DESVIACIONES DE LOS INCREMENTOS DE DOTACIONES	TOTAL PREVISTO	REALIZADO	ABSOLUTAS	%	
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	800.000,00	0	800.000,00	841.189,62	41.189,62	5,15	
b) Tasas	800.000,00	0	800.000,00	841.189,62	41.189,62	5,15	
c) Otros ingresos tributarios			0	0	0	0	
2. Transferencias y subvenciones recibidas	1.000,00	0	1.000,00	1.000,00	0	0	
a) Del ejercicio	1.000,00	0	1.000,00	1.000,00	0	0	
a.2) transferencias	1.000,00	0	1.000,00	1.000,00	0	0	
- de la Administración General del Estado	1.000,00	0	1.000,00	1.000,00	0	0	
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0	0	0	0	0	0	
4. Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación y deterioro de valor			0	0	0	0	
5. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado			0	0	0	0	
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	0		0	366.203,00	366.203,00	0	
7. Excesos de provisiones			0	0	0	0	
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6+7)	801.000,00	0	801.000,00	1.208.392,62	407.392,62	50,86	
8. Gastos de personal	-1.507.000,00	0	-1.507.000,00	-1.368.487,28	138.512,72	-9,19	
a) Sueldos, salarios y asimilados	-1.359.000,00	0	-1.359.000,00	-1.267.434,99	91.565,01	-6,74	
b) Cargas sociales	-148.000,00	0	-148.000,00	-101.052,29	46.947,71	-31,72	
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0	0	0	0	0	0	
10. Aprovisionamientos	0	0	0	0	0	0	
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-1.513.000,00	0	-1.513.000,00	-580.776,59	932.223,41	-61,61	
a) Suministros y otros servicios exteriores	-1.509.000,00	0	-1.509.000,00	-575.363,16	933.636,84	-61,87	
b) Tributos	-4.000,00	0	-4.000,00	-5.413,43	-1.413,43	35,34	
12. Amortización del inmovilizado	-53.000,00	0	-53.000,00	-41.309,55	11.690,45	-22,06	
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (8+9+10+11+12)	-3.073.000,00	0	-3.073.000,00	-1.990.573,42	1.082.426,58	-35,22	
I Resultado (Ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	-2.272.000,00	0	-2.272.000,00	-782.180,80	1.489.819,20	-65,57	
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0	0	0	0	0	0	
14. Otras partidas no ordinarias	0	0	0	0	0	0	
a) Ingresos			0	0	0	0	
b) Gastos			0	0	0	0	
II Resultado de las operaciones no financieras (I +13+14)	-2.272.000,00	0	-2.272.000,00	-782.180,80	1.489.819,20	-65,57	
15. Ingresos financieros	0	0	0	4.131,53	4.131,53	0	
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	0	0	0	4.131,53	4.131,53	0	
b.1) En entidades del grupo, multigrupo y asociadas			0	0	0	0	
b.2) Otros			0	4.131,53	4.131,53	0	
16. Gastos financieros	0	0	0	-3.057,92	-3.057,92	0	
b) Otros			0	-3.057,92	-3.057,92	0	
17. Gastos financieros imputados al activo			0	0	0	0	
18. Variación del valor razonable en activos y pasivos financieros	0	0	0	0	0	0	
19. Diferencias de cambio			0	0	0	0	
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0	0	0	-101.562,57	-101.562,57	0	
b) Otros			0	-101.562,57	-101.562,57	0	
21. Subvenciones para la financiación de operaciones financieras			0	0	0	0	
III Resultado de las operaciones financieras (15+16+17+18+19+20+21)	0	0	0	-100.488,96	-100.488,96	0	
IV Resultado (Ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II + III)	-2.272.000,00	0	-2.272.000,00	-882.669,76	1.389.330,24	-61,15	
<p>Se informará para cada una de las partidas afectadas, sobre la autoridad que hubiese aprobado cada incremento que se hubiese producido, con indicación del importe del mismo. Adicionalmente, se informará cuando existan partidas donde la desviación entre el importe realizado y el total previsto alcance el quince por ciento de este último:</p> <p>A) Total de ingresos de gestión ordinaria. Desviación 50,86 % .Producida por la imposición de sanciones en el ámbito de las competencias de la Comisión. Cargas Sociales Desviación -31,72 %. Producida por los menores costes de Seguridad Social como consecuencia de la disminución de personal. Otros gastos de gestión ordinaria Desviación -61,61 %. Disminución de gasto corriente. Adopción de acuerdos de gestión conducentes a la reducción de gasto corriente. Tributos Desviación 35,34 debido a la aplicación de retenciones a los ingresos financieros. 12. Amortización del inmovilizado Desviación -22,06 %. Se produce como consecuencia de la no realización de inversiones previstas en elementos de inmovilizado. IV Resultado Desviación -61,15 %. Resultado de la desviación positiva en ingresos y la disminución de los gastos previstos.</p>							

COMISIÓN NACIONAL DEL SECTOR POSTAL - 2012

F.23.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE CAPITAL

DESCRIPCIÓN	IMPORTE INICIALMENTE PREVISTO	DESVIACIONES DE LOS INCREMENTOS DE DOTACIONES	TOTAL PREVISTO	REALIZADO	ABSOLUTAS	%
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN						
A) Cobros:	1.711.000,00	0	1.711.000,00	1.833.685,71	122.685,71	7,17
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	800.000,00	0	800.000,00	806.345,92	6.345,92	0,79
2. Transferencias y subvenciones recibidas	862.000,00	0	862.000,00	863.019,00	1.019,00	0,12
3. Ventas netas y prestaciones de servicios			0	0	0	0
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	49.000,00	0	49.000,00	51.030,00	2.030,00	4,14
5. Intereses y dividendos cobrados			0	4.131,53	4.131,53	0
6. Otros Cobros			0	109.159,26	109.159,26	0
B) Pagos	2.956.000,00	0	2.956.000,00	2.093.051,73	-862.948,27	-29,19
7. Gastos de personal	1.496.000,00	0	1.496.000,00	1.395.099,63	-100.900,37	-6,74
8. Transferencias y subvenciones concedidas			0	0	0	0
9. Aprovisionamientos			0	0	0	0
10. Otros gastos de gestión	1.362.000,00	0	1.362.000,00	610.270,45	-751.729,55	-55,19
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	98.000,00	0	98.000,00	70.530,00	-27.470,00	-28,03
12. Intereses pagados			0	2.987,63	2.987,63	0
13. Otros pagos			0	14.164,02	14.164,02	0
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	-1.245.000,00	0	-1.245.000,00	-259.366,02	985.633,98	-79,17
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN						
C) Cobros:	0	0	0	0	0	0
1. Venta de inversiones reales			0	0	0	0
2. Venta de activos financieros			0	0	0	0
3. Otros cobros de las actividades de inversión			0	0	0	0
D) Pagos:	195.000,00	0	195.000,00	150.066,15	-44.933,85	-23,04
4. Compra de inversiones reales	195.000,00	0	195.000,00	150.066,15	-44.933,85	-23,04
5. Compra de activos financieros			0	0	0	0
6. Otros pagos de las actividades de inversión			0	0	0	0
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-195.000,00	0	-195.000,00	-150.066,15	44.933,85	-23,04
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN						
E) Aumentos en el patrimonio:	0	0	0	0	0	0
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias			0	0	0	0
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias	0	0	0	0	0	0
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias			0	0	0	0
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0	0	0	0	0	0
3. Obligaciones y otros valores negociables			0	0	0	0
4. Préstamos recibidos			0	0	0	0
5. Otras deudas			0	0	0	0
H) Pagos por reembolso de pasivos financieros:	0	0	0	0	0	0
6. Obligaciones y otros valores negociables			0	0	0	0
7. Préstamos recibidos			0	0	0	0
8. Otras deudas			0	0	0	0
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	0	0	0	0	0	0
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN						
I) Cobros pendientes de aplicación	0		0	0	0	0
J) Pagos pendientes de aplicación			0	0	0	0
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0	0	0	0	0	0
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO			0	0	0	0
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-1.440.000,00	0	-1.440.000,00	-409.432,17	1.030.567,83	-71,57
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	2.749.000,00	0	2.749.000,00	2.749.064,52	64,52	0
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	1.309.000,00	0	1.309.000,00	2.339.632,35	1.030.632,35	78,73

Se informará para cada una de las partidas afectadas, sobre la autoridad que hubiese aprobado cada incremento que se hubiese producido, con indicación del importe del mismo. Adicionalmente, se informará cuando existan partidas donde la desviación entre el importe realizado y el total previsto alcance el quince por ciento de este último:

B) 10. Otros gastos de gestión Desviación -55,19 %. Desviación en consonancia con la disminución de gasto realizado. B) 11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes. Desviación -28,03 %. Consecuencia de la no aplicación de Tasa F.S.P. D) 4. Compra de inversiones reales. Desviación -23,04. Desviación como consecuencia de la no realización de inversiones presupuestadas. VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO... Desviación -71,57 %

V.10 Indicadores financieros y patrimoniales

1. Liquidez inmediata

$$\frac{\text{Fondos líquidos} / \text{Pasivo corriente}}{2.339.632,35 / 365.154,93} = 640,72$$

2. Liquidez a corto plazo

$$\frac{\text{Fondos líquidos} + \text{derechos pendientes de cobro} / \text{Pasivo corriente}}{2.339.632,35 + 381.129,38 / 365.154,93} = 745,10$$

3. Liquidez general

$$\frac{\text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}}{2.720.761,73 / 365.154,93} = 745,10$$

4. Endeudamiento

$$\frac{(\text{Pasivo corriente} + \text{pasivo no corriente})}{(\text{Pasivo corriente} + \text{pasivo no corriente} + \text{patrimonio neto})}$$
$$(365.154,93 + 0,00) / (365.154,93 + 0,00 + 2.680.815,10) = 11,99$$

5. Relación de endeudamiento

$$\frac{\text{Pasivo corriente} / \text{Pasivo no corriente}}{365.154,93 / 0,00} = 0$$

6. Cash-flow

$$\frac{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$$
$$(365.154,93 + 0,00) / -259.366,02 = -140,79$$

7. Ratios de la cuenta del resultado económico patrimonial

1) Estructura de los Ingresos de Gestión Ordinaria (I.G.Or)

ING. TRIB / I.G.OR	TRANSF / I.G.OR	VN y PS / I.G.OR	Resto I.G.OR / I.G.OR
69,61 %	0,08 %	0,00 %	30,30 %

2) Estructura de los Gastos de Gestión Ordinaria (G.G.Or)

G.PER / G.G.OR	TRANSF / G.G.OR	APROV / G.G.OR	Resto G.G.OR / G.G.OR
68,75 %	0 %	0 %	31,25 %

3) Cobertura de los gastos corrientes

Gastos de gestión ordinaria / Ingresos de gestión ordinaria

$$1.990.573,42 / 1.208.392,62 = 164,73$$

V.11 Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos a incorporar en este punto.

3.2. Informe de Auditoría de Cuentas Ejercicio 2012

I. Introducción

La Intervención General de la Administración del Estado, a través de la Intervención Delegada en la Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP) en uso de las competencias que le atribuye el artículo 168 de la Ley General Presupuestaria ha realizado el presente informe de auditoría de cuentas.

Las cuentas anuales a las que se refiere este informe fueron formuladas por la Comisión el día 4 de junio de 2012 y puestas a disposición de esta Intervención Delegada el mismo día.

La Comisión inicialmente formuló sus cuentas anuales con fecha 25 de marzo de 2012 siendo puestas a disposición de esta Intervención Delegada en esa misma fecha. Dichas cuentas fueron modificadas en la fecha indicada en el párrafo anterior.

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público.

II. Objetivos y Alcance del Trabajo

El objetivo de nuestro trabajo es comprobar si las cuentas anuales examinadas representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad de acuerdo con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación y contienen la información necesaria para su interpretación y comprensión adecuada.

Nuestro examen comprende, el Balance de Situación a 31 de diciembre de 2012, la Cuenta de Resultado Económico-Patrimonial y la Memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

De acuerdo con la legislación vigente se presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del Balance de Situación y de la Cuenta de Resultado Económico-Patrimonial, además de las cifras del ejercicio 2012, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas del ejercicio 2012. Con fecha 7 de junio de 2012 esta Intervención Delegada en el Ministerio de Fomento emitió un informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2011, en el que se expresó una opinión favorable.

La información relativa a las cuentas anuales a que se refiere este informe de auditoría queda contenida en el fichero electrónico 00905_2012_F_130604_095054_Cuenta.zip cuyo resumen electrónico es B1F72AFC80D369B20072B68ACEDC8005 y que está depositado en el Registro Digital de Cuentas Públicas (RED.coa) de la Intervención General de la Administración del Estado.

En el desarrollo de nuestro trabajo no ha existido ninguna limitación en la aplicación de las normas y procedimientos de auditoría.

III. Opinión sobre las Cuentas Anuales

En nuestra opinión, las cuentas anuales de la Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP) correspondientes al ejercicio 2012 representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad y contienen la información necesaria para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación.

El presente informe de auditoría ha sido firmado electrónicamente a través de la aplicación Registro Digital de Cuentas Públicas (RED.coa) de la Intervención General de la Administración General del Estado por Don José Luis Jacobo Burguillo Interventor Delegado sustituto en la Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP), en Madrid a 11 de junio de 2013.

ANEXO

**Memoria de Calidad del Servicio Postal Universal
Año 2012**

Antecedentes Normativos

El artículo 16 de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio, establece que los Estados miembros velarán por que se fijen y publiquen normas de calidad del servicio en relación con el servicio universal, con el objetivo de garantizar un servicio universal de buena calidad y añade que 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.

El artículo 26 del Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, aprobado por Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, señala que le corresponde a dicha Comisión el control del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para los servicios postales.

Por otro lado, los artículos 45 a 47 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en la redacción dada por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, establecen normas de calidad atendiendo a los siguientes indicadores:

A.- Plazos de expedición

El apartado primero del artículo 45 del citado Reglamento dictamina que 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.

El apartado segundo establece los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional:

- A. Para cartas y tarjetas postales, un plazo de $D+3$, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % 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 % de los envíos y de $D+5$ en el 95 %.
- C. Para los giros, el plazo será de $D+3$ en un 95 % y de $D+5$ en un 99 %.

Desde la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el 1 de enero de 2011, los giros no forman parte del servicio postal universal.

Con respecto a las cartas ordinarias, el artículo 16 de la Directiva 97/67/CE establece que el control de calidad del funcionamiento será efectuado en condiciones normalizadas, lo que significa que debe cumplir la norma UNE-EN 13850, de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.

B. - Atención al usuario

El apartado primero del artículo 46 establece que la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará 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.

Metodología utilizada

Hasta el año 2011, los indicadores establecidos se medían mediante la contratación anual, a través de concurso de procedimiento abierto, de profesionales independientes para la realización de un estudio, cuyo fin era medir objetivamente los criterios que informan sobre:

1. Plazo medio de entrega de las cartas ordinarias, de los paquetes postales y de los giros.
2. Índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del operador público.

Con el objeto de evitar la duplicidad en el uso de fondos públicos, sin que ello menoscabase la adecuación de los trabajos de control de calidad del servicio postal universal, durante el año 2011, la CNSP realizó un estudio con el fin de analizar las distintas alternativas que existen para llevar a cabo la función que tiene encomendada en este sentido. Las conclusiones de dicho estudio fueron las siguientes:

A.- Plazo de entrega

Carta ordinaria

Respecto a la carta ordinaria, en dicho estudio se analizaron las alternativas existentes para llevar a cabo la medición del plazo de entrega. Se estudiaron las metodologías utilizadas en el resto de los países europeos y se concluyó que en Europa sólo en cuatro países (Irlanda, Italia, Polonia y España) la medición la contrata el regulador, en el resto de los países es el operador el que realiza dicha medición. Además el regulador español era el que más recursos invertía en este control de calidad.

Asimismo, a finales del año 2011, la CNSP contrató una auditoría para verificar la adecuación del diseño estadístico de la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) a la norma UNE-EN 13850 concluyendo que, con alguna incidencia subsanable, el sistema de medición que el operador público iba a utilizar en el año 2012 cumplía las exigencias previstas en dicha norma (En el Anexo 1 se detallan las conclusiones de esta auditoría).

La CNSP, basándose en el estudio realizado y en las conclusiones de dicha auditoría, optó por utilizar el sistema de medición que iba a realizar el operador público a partir del 1 de enero de 2012, y que sería auditado a lo largo del año siguiendo los criterios establecidos en la norma UNE-EN 13850.

Paquete azul

Para la medición del paquete azul, dado que se trata de un producto registrado, el estudio concluyó que parecía razonable considerar la base de datos que utiliza Correos en la que se registra la fecha de admisión y la fecha de entrega de cada paquete. En este caso, la CNSP debía realizar un doble control: por un lado, verificar que las fechas están correctamente registradas y grabadas y, por otro, que los resultados se calculan correctamente.

Con fecha 4 de octubre de 2012, se contrató la realización de la auditoría a KPMG Asesores S.L., tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación. El objetivo del trabajo se centraba, por un lado, en auditar el sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria que llevaba a cabo el operador público de acuerdo con la norma UNE-EN 13850, realizado por la empresa TNS Investigación de Mercados y Opinión S.L. y, por otro, verificar que el sistema utilizado por el operador para la medición del plazo de entrega del paquete azul era representativo y que los resultados se calculaban correctamente. (Anexo 2).

B.- Tiempo medio de atención al usuario

En cumplimiento del artículo 46, apartado 1, del RD 1829/1999 mencionado anteriormente, se contrató la realización de un estudio de “Medición del tiempo de atención en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el año 2012”. La empresa adjudicataria, tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación, fue **Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A.** (en adelante IPD).

Presentación de resultados

A.- Plazo de entrega

En relación con los plazos de expedición establecidos en el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, que modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación del Servicio Postal Universal, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. remitió con fecha 15 de marzo de 2013 dos informes, en los que se detallan los resultados obtenidos por los sistemas de medición de la calidad de la carta ordinaria y del paquete azul realizada durante el año 2012. A continuación se resumen dichos informes:

Carta ordinaria

La empresa TNS, Investigación de Mercados y Opinión, S.L. realizó para Correos en el año 2012 la medición de forma continuada del plazo de entrega de la carta ordinaria del operador, 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.

Mediante la colaboración de panelistas particulares y empresas se introdujeron en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal una media de más de 650 cartas test diarias, alcanzando un total de 150.133 cartas ordinarias test registradas en el sistema y 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, cubriendo 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.

Estos envíos deben reflejar un amplio conjunto de variables altamente discriminatorias para reproducir fielmente el flujo postal en España. Por esta razón, el diseño estadístico es la clave sobre el cual pivota el resto de la medición, para evitar posibles desviaciones. Para ello, en primer lugar, se define 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 de correo real aportada por el operador. Una vez definido lo anterior, se calculan el número de panelistas colaboradores necesarios y la distribución de los envíos a través de varias variables altamente discriminatorias, con una alta incidencia en la calidad del servicio postal, como son la distribución de los envíos por mes, semana y día de la semana, método de depósito, formato de sobre empleado y, por último, por estratos y conglomerados.

Respecto al panel, se utilizó un panel compuesto por particulares y por empresas, reproduciendo así los principales tipos de emisores. Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y realizaron los depósitos en Unidades de Admisión Masiva. Los particulares representaron tanto a personas particulares como a profesionales, Pymes o autónomos sin relación contractual con Correos. Las empresas en este caso han actuado únicamente como emisores, mientras que los particulares han participado en emisión y recepción.

De acuerdo con lo especificado en la Norma Europea UNE-EN 13850, se garantizó que ningún panelista participara en el estudio durante más de 4 años consecutivos. En concreto, el panel de particulares se caracterizó por estar formada por una muestra “viva, cambiante y activa”, alcanzando una rotación anual del 45%.

Durante todo el proceso, los panelistas fueron sometidos a controles constantes donde se analizaba el nivel y calidad de colaboración de cada uno de ellos, lo que hace posible la detección de determinadas necesidades formativas o correctivas.

Una vez realizados los envíos y recopilados los datos, con la realización de continuos controles ya descritos, se procedió a la agregación de los resultados obtenidos. Los principales parámetros en los que se centraba el análisis eran los porcentajes de envíos postales que se entregan en D+3 y D+5.

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

Para el cálculo de los plazos de entrega para el correo nacional se consideraron cinco días trabajados por semana, excluyendo sábados, domingos y las fiestas nacionales, autonómicas y locales.

El siguiente cuadro refleja la regla de cálculo:

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

Nota 1: D = día de depósito.

Nota 2: El correo depositado en sábado y domingo se considera correo depositado en lunes.

Nota 3: El correo depositado en día de fiesta nacional se considera correo depositado el siguiente día válido de recogida.

Además, se tuvo en cuenta la hora de recogida del correo, siendo el resultado final el siguiente, que se muestra junto con el objetivo fijado por la normativa postal.

Plazo Medio De Entrega Carta Ordinaria

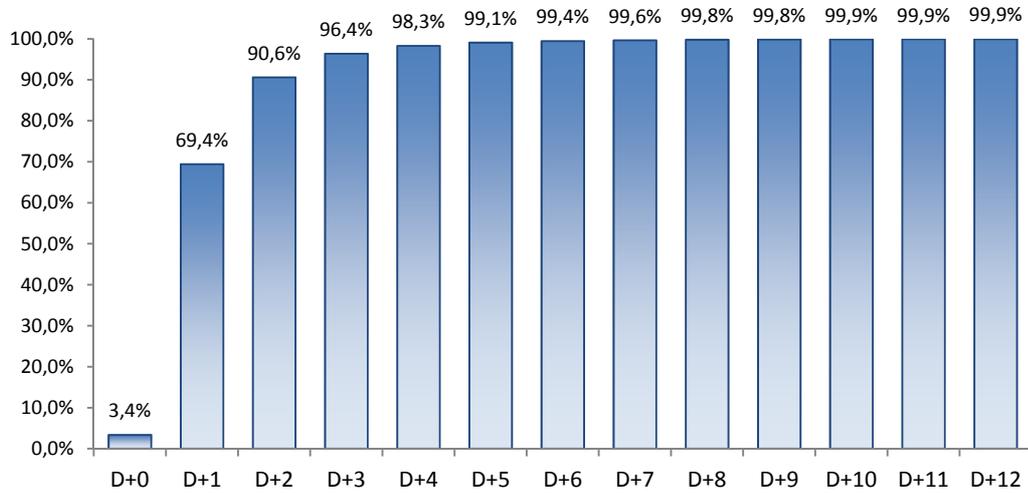
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	96,4%	99,1%
Desviación	+3,4%	+0,1%
Error Estadístico	0,33%	0,13%

Para el cálculo de los porcentajes de entrega en D+i se utilizó el siguiente cuadro de ponderadores entre estratos fijados por la Norma UNE-EN 13850 y tipos de flujos, según el criterio del operador público:

Estratos Norma UNE-EN 13850	Local	Intra-provincial	Inter-provincial	Total
1. Urbana – Urbana Distancia I (menos de 200 Km.)		7,7%	7,1%	14,8%
2. Urbana – Urbana I Distancia I (más de 200 Km.)			22,9%	22,9%
3. Urbana – Rural Distancia I (menos de 200 Km.)		13,5%	6,6%	20,1%
4. Urbana – Rural I Distancia I (más de 200 Km.)			14,1%	14,1%
5. Rural – Urbana Distancia I (menos de 200 Km.)		2,9%	2,2%	5,1%
6. Rural – Urbana Distancia II (más de 200 Km.)			3,9%	3,9%
7. Rural – Rural Distancia I (menos de 200 Km.)			1,8%	1,8%
8. Rural – Rural Distancia II (más de 200 Km.)			2,1%	2,1%
9. Local I (correo local en ciudades urbanas)	15,2%			15,2%
Total	15,2%	24,2%	60,6%	100%

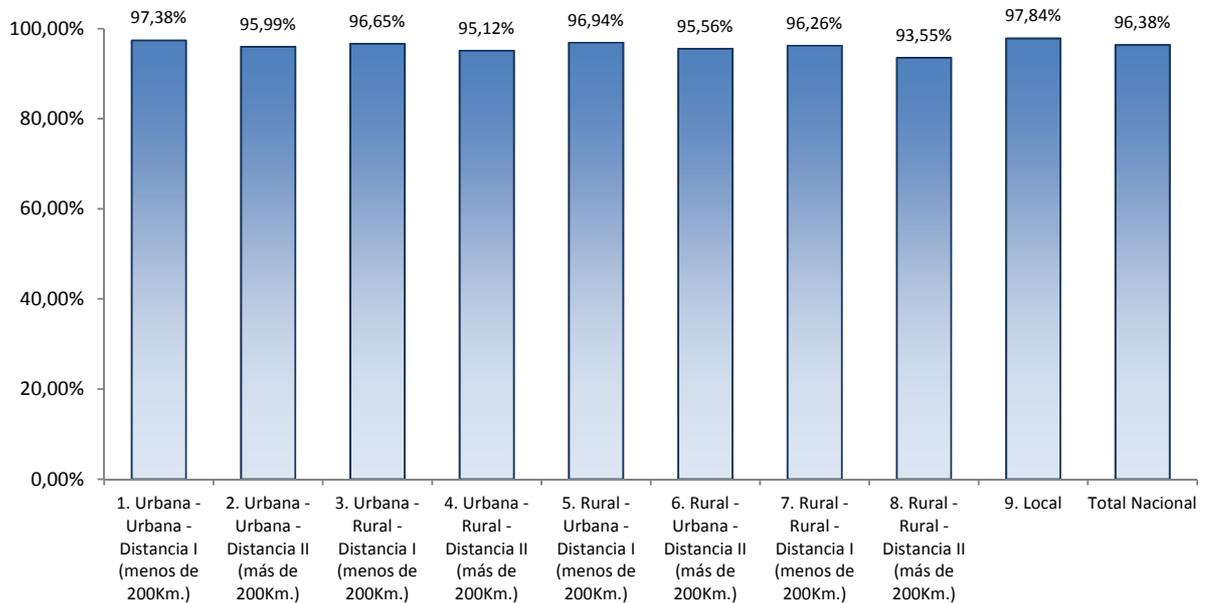
Por último, el proceso de cálculo de los porcentajes se divide en dos pasos: la estimación del porcentaje D+i para cada uno de los estratos en base a los envíos válidos pertenecientes al estrato y la elevación de los resultados de cada estrato mediante la utilización de los pesos de cada estrato en el correo real.

El total acumulado de tiempos de entrega se corresponde con la siguiente gráfica:

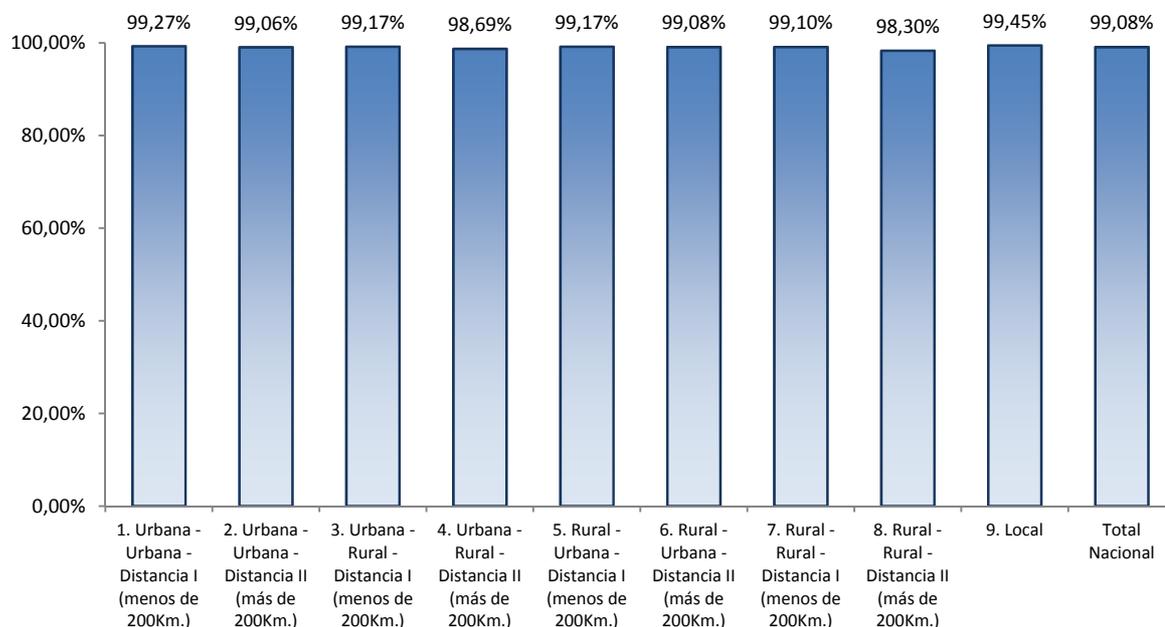


Los porcentajes de entrega por estratos fueron:

- En D+3:



- En D+5 :



Paquete postal (paquete azul)

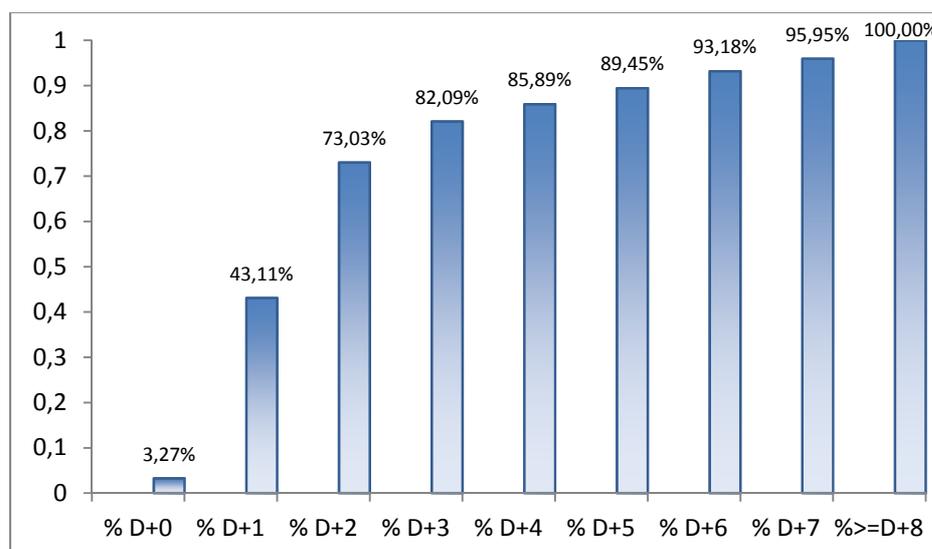
El alcance de este estudio abarca la medición del plazo de entrega extremo a extremo de los envíos de paquete azul que se depositaron, manipularon y entregaron por el proveedor del servicio postal universal, Correos y Telégrafos, S.A. Este plazo es el transcurrido entre el registro inicial de admisión del producto en la red postal y el registro de intento de entrega o entregado del mismo a su destinatario, presentado como un porcentaje de envíos entregados dentro del plazo establecido.

Para la medición se utilizó el sistema de seguimiento y localización, denominado 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 nivel de cumplimiento del plazo de entrega del paquete azul, fueron analizados un total de 2.507.706 envíos registrados en el sistema, depositados en cualquier punto de la geografía española con destino a cualquier otro punto, incluyendo las islas, Ceuta y Melilla, que corresponden, según el sistema de información estadística de Correos, con el 91% del universo.

Para el cálculo, se estableció como hora límite de depósito las 16:00, a partir de la cual cualquier envío que se admita en la red postal se considerará depositado el día siguiente. Los resultados fueron los siguientes:

N° Envíos	% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >= D+8	Periodo Medio Entrega
2.507.706	3,27	43,11	73,03	82,09	85,89	89,45	93,18	95,95	100	2,39



La calidad en plazo, en relación con los objetivos marcados por la normativa vigente, para el año 2012 fue:

Plazo	D+3	D+5
Resultados	82,09%	89,45%
Objetivo	80%	95%
Desviación	2,09	-5,55

B.- Tiempo medio de atención

En el estudio, la empresa IPD realizó la medición objetiva del índice de calidad que informa del tiempo medio de atención al usuario en las oficinas y locales del prestador del Servicio Postal Universal, entendido como la suma del tiempo de espera y del tiempo de atención efectiva en las Oficinas Postales, es decir, desde que el usuario entra en la oficina hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado.

Como complemento, en las visitas se evaluaron otros parámetros de calidad, tales como la limpieza de las instalaciones, disposición de las ventanillas, información disponible, trato dispensado, etc.

Para la realización del estudio, se llevaron a cabo 1003 visitas a 450 oficinas, distribuidas en las 17 Comunidades Autónomas españolas, abarcando las 50 provincias españolas y en un total de 199 municipios. La medición se efectuó durante el mes de octubre y primeros días de noviembre del año 2012, todos los días laborables y a todas las horas posibles de atención al público. En cumplimiento de la normativa vigente, la medición de la variable tiempo de atención y espera se expresa como un Índice de tiempo. Los resultados obtenidos se dividieron por estratos de oficinas, o por estratos funcionales, y fueron los siguientes:

Resultados del Promedio de Tiempo total de Atención al Público por estratos de oficinas

Oficinas por estratos		Tiempo en minutos		Total
		Espera	Atención	
Urbana	Premium	6,2	1,7	7,9
	Alta Actividad	6,3	2,1	8,4
	Media Actividad	4,8	1,8	6,6
	Baja Actividad	3,5	1,8	5,4
Total Urbana		5,7	1,9	7,6
Servicio	Media Actividad	4,0	2,1	6,2
	Baja Actividad	3,2	2,9	6,2
Total Servicio		3,6	2,6	6,2
Total Ponderado		5,4	2,0	7,4

Resultados del Promedio de Tiempo total de Atención al Público por estratos funcionales

Estratos	Tiempo en minutos		Total
	Espera	Atención	
Centro comercial	4,5	1,7	6,2
Oficina en entorno empresarial	1,8	1,6	3,3
Oficina principal	7,3	1,8	9,0
Oficina Técnica	4,5	2,4	7,0
Sucursal Urbana	5,9	1,9	7,8
Total General	5,4	2,0	7,4
Total Ponderado	5,4	2,0	7,4

Por otra parte, y a partir de los resultados obtenidos desde el año 2005, el índice de medición del tiempo de atención ha tenido la siguiente evolución:

Año	Tiempo en minutos		Total
	Espera	Atención	
2005	6,3	2,6	8,9
2006	8,3	2,8	11,1
2007	5,5	3,1	8,6
2008	6,5	3,2	9,7
2009	6,4	3	9,4
2010	4,6	3,7	8,3
2011	6,7	3,5	10,2
2012	5,2	2,2	7,4

Anexo 1: Auditoría del diseño estadístico del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

El objetivo de esta auditoría era verificar la conformidad del diseño del estudio realizado por Correos y Telégrafos, S.A. con la norma UNE-EN 13850 a través de una exhaustiva comprobación de todos los puntos críticos, tal y como se establecía en los pliegos de prescripciones técnicas, y en particular de:

- La matriz de flujos del correo real.
- El diseño estadístico del sistema de medición de la calidad en plazo.
- La representación de los estratos recogidos en la norma (urbana, rural, local I, local II, distancia I, distancia II) y ponderación de dichos estratos.
- Red de panelistas: distribución geográfica de la red, número de panelistas y rotación.
- Distribución temporal de los envíos de prueba.
- Características discriminatorias del correo y su representación: tipo de depósito, formatos (tamaño y espesor), tramos de peso, método para escribir la dirección y el tipo de pago.

La auditoría la llevó a cabo KPMG Asesores S.L., tras el oportuno expediente de contratación, que presentó el informe final en diciembre de 2011.

El informe analiza el grado de adecuación a la norma europea UNE-EN 13850 del Sistema de Medición y Seguimiento de la Calidad en Plazo del Correo Nacional (SMP) que aplica cada año la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para la medición de los plazos de entrega de los envíos postales. En esencia, se trata de evaluar si la medición de la calidad que realiza la empresa responsable del SMP responde a un diseño estadístico y a un plan de ejecución compatible con lo establecido en la norma europea.

Sin embargo, no era objeto del trabajo analizar los resultados conseguidos con la aplicación del citado Sistema de Medición en Plazo, ni evaluar su precisión, alcance o posibles puntos fuertes y puntos críticos.

Para la auditoría se realizaron controles sobre los siguientes elementos:

- A. La estratificación de los envíos, verificando la adecuación a la Norma de los estratos propuestos y el procedimiento de cálculo de los flujos postales reales asociados a estos estratos.
- B. La elección de los trayectos, verificando, entre otras cosas, que los trayectos cubren de forma adecuada la estratificación, así con las 52 capitales de provincia españolas y 280 localidades, y que los procedimientos para acreditar dichos trayectos especifiquen todas las características de los mismos.
- C. La asignación de envíos a los estratos, comprobando que ésta es acorde con su tamaño, que son representativos respecto a parámetros discriminantes y que incluyan la información necesaria para evaluar su adecuación a la Norma.

- D. La asignación de envíos a los trayectos elegidos, verificando que son representativos de los flujos correspondientes y respecto a parámetros discriminantes. Además, la distribución temporal de los envíos atendiendo al día y el mes también debe ser representativa de los flujos reales.
- E. La efectividad de los envíos, ya que el proceso de cálculo del número de envíos efectivos, la determinación de la magnitud del flujo real y los factores de elevación obtenidos deben ser coherentes con los objetivos finales del estudio y las referencias temporales marcadas.
- F. La asignación de panelistas, verificando que el procedimiento relacionado con ésta es adecuado, en relación con la elección, identificación, rotación, instrucciones recibidas, asignación de los envíos a cada panelista, así como la idoneidad de los procesos de supervisión de recogida de información.
- G. Los informes a presentar, verificando la idoneidad tanto del proceso de grabación de datos, el sistema de archivo, los factores de elevación y los estimadores utilizados tanto para el cálculo de plazos como para los errores muestrales.
- H. Propuestas de revisión o actualización del diseño muestral en el tiempo para adecuar tanto la muestra a los posibles cambios en los parámetros discriminantes y en los flujos reales, como la red de panelistas en el tiempo mediante el sistema de rotación.

Una vez realizados estos controles, el informe concluyó que se utiliza un diseño muestral de envíos estadísticamente correcto y además incorpora los suficientes elementos de control para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Sin embargo, aunque en términos generales la auditoría es positiva, el diseño no se ajustaba estrictamente a las directrices que se derivan de la norma, debido a las propias necesidades de información que requiere Correos y las singularidades del funcionamiento del sector postal en España, que han llevado a efectuar algunas adaptaciones del modelo, pretendiendo disponer de resultados específicos asociados con referencias no contempladas en la norma. Cabe resaltar en este sentido la utilización de un diseño basado en una división del territorio español en 14 zonas, y la clasificación de los trayectos en locales, provinciales intrazonales e interzonales, frente al criterio de la norma basado en el tamaño de las localidades de origen y destino y en la distancia entre los extremos. Como consecuencia de estas diferencias, el cálculo de flujos reales que deben determinar los pesos de los estratos sería distinto en el SMP y en un diseño estrictamente ajustado a la norma europea.

No obstante, y ya que los datos primarios obtenidos son compatibles con una posible explotación ajustada a la Norma, actualmente éstos están siendo explotados de manera adicional con una agregación ponderada por estratos ajustada a la Norma, por lo que quedarían subsanadas las posibles diferencias de resultados entre los dos diseños.

Anexo 2: Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del servicio postal universal.

La auditoría fue adjudicada, tras el correspondiente expediente de contratación, a la empresa KPMG Asesores S.L.

- **Carta ordinaria**

Respecto a la carta ordinaria, se partió de la base establecida por el anterior estudio, en el que se demostraba la validez estadística del sistema de medición de la calidad en plazo y su ajuste en términos generales a la norma europea, y por tanto, el objetivo de esta segunda auditoría era doble, analizar por un lado los puntos críticos del sistema de medición de la calidad en plazo y por otro verificar que los controles implementados son suficientes para conseguir los niveles de fiabilidad establecidos (es decir, comprobar que las posibles incidencias que se producen en la ejecución no afectan a la fiabilidad).

Para llevar a cabo la auditoría se siguieron los pasos establecidos en la norma UNE-EN 13850:

- Auditoría de los estudios de correo real, que debe cubrir como mínimo la medición de:
 - Estratificación geográfica;
 - Características de correo discriminantes.
- Auditoría del sistema de medición de la calidad:
 - Auditoría del panel: como mínimo se debe comprobar que representa todos los tipos y métodos de admisión y de entrega; que está distribuido aleatoriamente en todo el campo de estudio y el número de panelistas y la proporción de zonas postales cubiertas. Se comprobará que:
 - A) La distribución de los panelistas es aleatoria de acuerdo con la estratificación geográfica. Los flujos de envíos de prueba que resulten de la localización de los panelistas deben comprobarse en cuanto a la distribución de distancias dentro de cada estrato (todas las distancias deben ser coherentes con las distancias medias de flujos de correo real) y en cuanto a las series históricas de los resultados de la calidad de servicio por panelistas.
 - B) La curva de los últimos horarios de recogida para el panel en relación con el correo real.
 - C) Los envíos de prueba son depositados durante el día, al igual que el correo real.
 - D) Los volúmenes de envíos de prueba depositados en un período de tiempo, están de acuerdo con las especificaciones anuales, con una tolerancia relativa del 10%.
 - Estabilidad de los parámetros: se comprobará que la estabilidad quede asegurada a lo largo del año para los parámetros altamente discriminantes.

- Instrucciones dadas a los panelistas: especialmente en cuanto a horas de depósito, deben comprobarse mediante entrevistas directas y anónimas con los panelistas.
- Auditoría general del sistema: deben auditarse todos los procedimientos de control de calidad.
- Independencia: el auditor debe confirmar que el organismo encargado del sistema de medición es independiente de los operadores de servicio postal.

El resultado de la auditoría refleja que TNS sigue los procedimientos establecidos en la Norma.

- **Paquete azul**

Respecto al paquete azul, el objetivo de la auditoría era doble: verificar que el sistema de recogida de datos es fiable mediante el envío de una muestra de paquetes y comprobar que se aplica correctamente la regla de cálculo de los indicadores D+3 y D+5.

La verificación de la fiabilidad del sistema de recogida de datos consistió en la comprobación de los datos de depósito y entrega de un conjunto de envíos de prueba, para determinar su coincidencia con los datos grabados en el sistema. KPMG recogía en su propuesta el diseño de una investigación muestral secuencial, de forma que se fueran realizando oleadas de muestras hasta conseguir un nivel de precisión estadísticamente aceptable. Inicialmente se pusieron en circulación 20 paquetes, y se comprobó que los datos de las fechas de depósito y entrega resultantes del estudio coincidían, en todos los paquetes, con la información disponible en la página web de Correos, a través de la consulta del localizador, por lo que no fue preciso poner más paquetes en circulación. Sólo en un paquete se detectó una incidencia, pero que no afectaba al objeto del estudio.

Para la comprobación de la correcta aplicación de la regla de cálculo que viene establecida en el artículo 45.1 del Real Decreto 1829/1999, de 3 diciembre mencionado al principio de esta Memoria, se efectuó el análisis de dos flujos de paquetes inducidos en abril y octubre de 2012. Correos dispone de un sistema que almacena toda la información de cada envío, incluidos los cálculos de la calidad del plazo de entrega, a partir de la regla descrita (página 8 de la Memoria).

Se realizaron dos comprobaciones. En primer lugar, se construyó de nuevo el informe de calidad agregando los datos, obteniendo los mismos resultados que Correos. En segundo lugar, se recalculó la calidad de cada uno paquetes, identificando algunas incongruencias ya que al calcular el dato de calidad no se habían descontado algunos días festivos.

La valoración global, no obstante, es positiva, puesto que en la mayoría de los paquetes la calidad se calculó correctamente, y aquellos paquetes en los que hubo una incidencia, pues no se descontaron los días festivos, ofrecen una calidad inferior o, al menos, igual a la real, en cuyo caso, después de la consiguiente corrección, se obtendría un mejor indicador en D+3. Esto se debe considerar como una incidencia técnica puntual, y que está siendo revisada por Correos para su corrección.