



comisión nacional
del sector postal



MEMORIA 2011

MEMORIA 2011



**comisión nacional
del sector postal**

Diseño de portada: PGD, SL
Foto de la portada: CNSP
Maquetación: PGD, SL

Impreso por:
DL:
Papel:

Índice

Prólogo	7
1- Cifras clave del Sector Postal	9
1.1 Análisis económico de la oferta (2005-2011)	11
1.1.1 Ingresos y empleo.....	11
1.1.2 Rentabilidad.....	16
1.2 Análisis operativo de la oferta (2011)	17
1.2.1 Actividad principal.....	17
1.2.2 Tipo de producto.....	18
2- La Comisión Nacional del Sector Postal	19
2.1 Creación	21
2.2 Misión y valores	22
2.3 Organización	27
2.3.1 El Consejo.....	27
2.3.2 La Comisión.....	29
3- Actuaciones de la Comisión Nacional del Sector Postal	33
3.1 Actuaciones horizontales	35
3.2 Actuaciones relacionadas con el Servicio Postal Universal y el control de su calidad	38
3.2.1 Financiación de las obligaciones de servicio público del Servicio Postal Universal encomendadas al operador designado	39
3.2.2 Determinación del coste neto del Servicio Postal Universal, previa auditoría de la contabilidad analítica del operador público	40
3.2.3 Control de calidad de los servicios postales.....	41
3.2.4 Autorización y control de precios de los servicios postales	45
3.3 Actuaciones relacionadas con los derechos de los usuarios	48
3.3.1 Expedientes por reclamaciones y quejas	48
3.3.2 Expedientes sobre entregas de envíos.....	48
3.3.3 Consultas.....	50
3.3.4 Comunicaciones	50
3.4 Actuaciones relacionadas con el acceso, el análisis y la supervisión del mercado postal	50
3.4.1 Acceso al mercado.....	50
3.4.2 Análisis del mercado postal.....	53
3.4.3 Supervisión del mercado.....	55
3.5 La Comisión Nacional del Sector Postal en el ámbito internacional	58
3.5.1 Comité Europeo de Normalización.....	58
3.5.2 Comisión Europea.....	58

3.5.3	European Regulators Group for Postal Services (ERGP)	59
3.5.4	Unión Postal Universal (UPU).....	62
3.5.5	Colaboración con otros organismos reguladores europeos	62
3.5.6	Colaboración con otras entidades	63
4-	Cuentas Anuales de la Comisión Nacional del Sector Postal.....	65
5-	Perspectivas de Futuro	87
ANEXO I	Propuestas de Reforma Regulatoria que, en virtud de lo establecido en el artículo 20.1 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, han sido aprobadas por la Comisión Nacional del Sector Postal.	91
ANEXO II	Resumen Ejecutivo del estudio sobre la calidad del servicio postal universal en 2011	113

Prólogo

El año 2011 ha sido un año especialmente importante para el sector postal en España. El 1 de enero entró en vigor la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, Ley que nace de la obligación de transponer antes de 30 de diciembre de 2010 la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio.

Como se señala en el propio Preámbulo de la Ley, se trata de establecer un modelo que garantice de manera efectiva los derechos de los usuarios de los servicios postales, sea cual sea la naturaleza del prestador de los mismos y que proporcione al mercado un equilibrado y justo marco para el ejercicio de la libre competencia basada en la protección del interés general y en la ponderación de los intereses de los distintos agentes, públicos y privados, que operan en el mercado.

El Título VI de la Ley atribuye a la Comisión Nacional del Sector Postal la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación Postal, otorgándole la competencia de supervisión y regulación del sector postal de acuerdo con su Ley de creación.

Si bien esta Comisión Nacional del Sector Postal fue creada en virtud de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, su constitución efectiva no tuvo lugar hasta el 26 de julio de 2010, produciéndose el traspaso efectivo de sus funciones el 6 de octubre en virtud de la Orden FOM/2575/2010.

Puede afirmarse en consecuencia que el año 2011 fue también el primer ejercicio completo en el que la Comisión Nacional del Sector Postal desempeñó las competencias que legalmente tiene atribuidas como garante de la correcta prestación del Servicio Postal Universal, la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia, eficiencia y el pleno respeto de los derechos de los usuarios y de los operadores postales y sus trabajadores.

Esta Memoria, cuya publicación se regula en el artículo 20 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, pretende ser reflejo de las actuaciones llevadas a cabo por esta Comisión durante 2011, año en el que una vez superadas las inevitables dificultades de puesta en marcha de un nuevo organismo, se ha pretendido ir más allá del mero cumplimiento de las competencias asignadas, sentando las bases de actuaciones posteriores que consoliden a esta Comisión como garante de la prestación de unos servicios postales universales de calidad y competitivos en beneficio de los usuarios y del correcto funcionamiento del mercado postal.

En el momento de la aprobación de esta Memoria de Actividades se encuentra en tramitación parlamentaria el Proyecto de Ley de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia que asumirá las competencias de esta Comisión Nacional del Sector Postal. Desde esta Comisión se está convencido que el trabajo realizado y que en este documento se resume, será sin duda un activo a la hora de que la nueva Comisión comience a ejercer las competencias que en el sector postal le correspondan.

Señalar, por último, que en el momento de la publicación de esta Memoria no forman ya parte del Consejo de la Comisión ni la que fue su Presidenta, Rosa Aza, ni su Secretario General, Miguel de Frías, que han pasado a desempeñar otras responsabilidades administrativas. Todo el trabajo que aquí se resume ha sido posible gracias a su esfuerzo y su dedicación y al de todo el personal adscrito a esta Comisión.

El Consejo

1- Cifras clave del Sector Postal

1.1 Análisis económico de la oferta (2005 – 2011)

Todos los datos que se presentan a continuación se encuentran desarrollados en el “Estudio de Mercado del Sector Postal en España y en Europa en 2011” elaborado por la Comisión Nacional del Sector Postal con la asistencia técnica de la empresa de consultoría Ove Arup & Partners S.A.U. Se basan en la información económico-financiera disponible en el Registro Mercantil de todas las empresas clasificadas como activas en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales de la Comisión Nacional del Sector Postal a 31 de diciembre de 2011, así como en la explotación y tratamiento exhaustivo de las respuestas a las encuestas dirigidas por esta Comisión a las empresas inscritas en el Registro General.

1.1.1 Ingresos y empleo

En las tablas siguientes se incluye la evolución de la facturación y empleo del sector postal, por sub-segmento, desde el año 2005 hasta 2011.

Figura 1 Ingresos (2005 – 2011)

	Ingresos (millones de euros)						
	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. Correos	77	85	100	101	90	87	85
Otros Cons. / Publ. / MD	248	266	296	292	291	285	280
Mensajería / Courier / Paquetería	3.448	3.814	4.250	4.135	3.739	3.728	3.569
Mensaj. Local	137	148	159	164	151	152	149
Mensaj. Red Nacional	1.445	1.618	1.850	1.733	1.599	1.558	1.465
Courier / Paq. Comercial	1.866	2.048	2.241	2.238	1.990	2.018	1.955
TOTAL	5.840	6.325	6.920	6.845	6.337	6.242	6.052

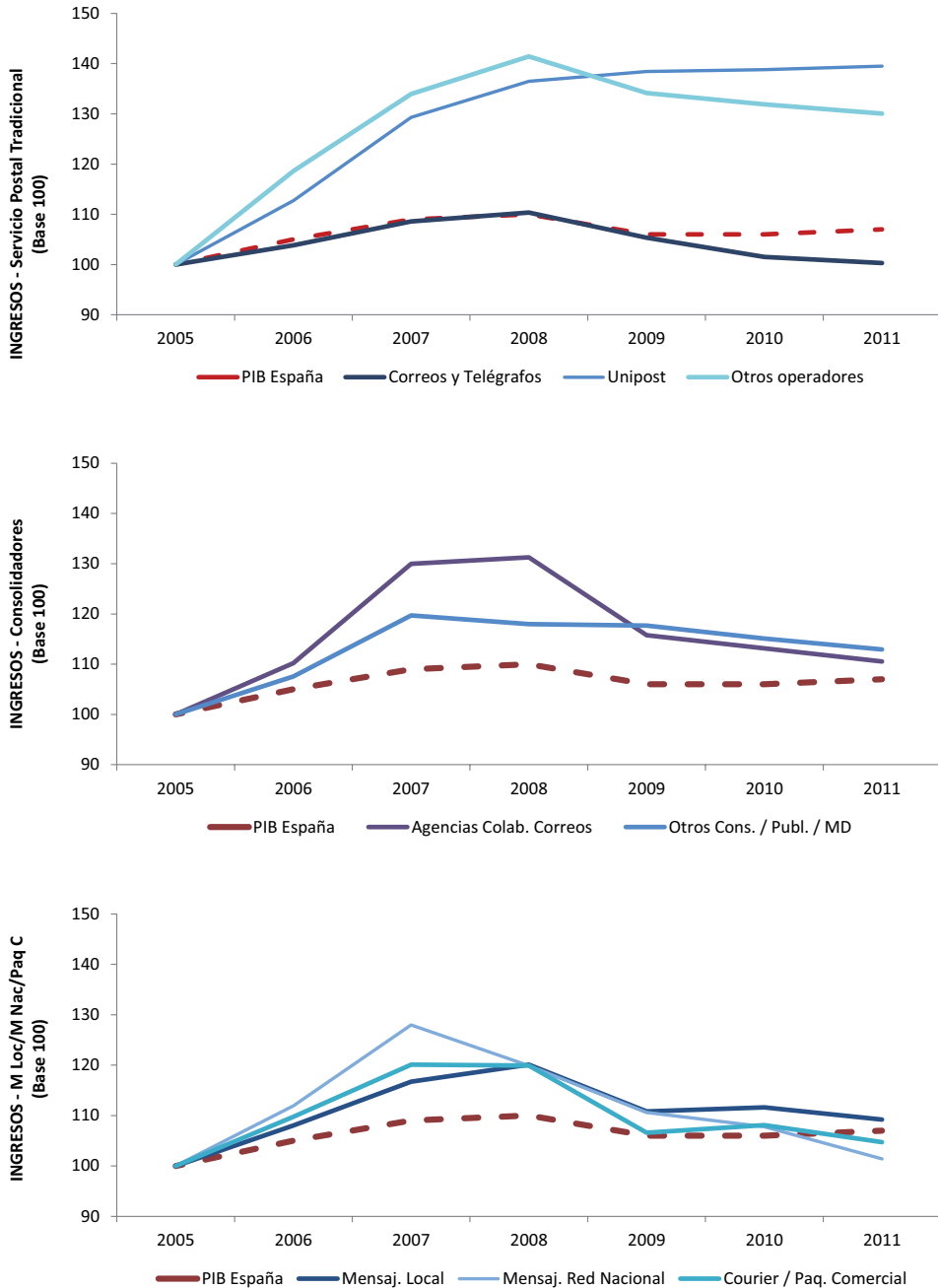
Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

Figura 2 Empleo (2005 – 2011)

	Empleo (nº empleados)						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Servicio postal tradicional	68.746	69.713	70.837	70.522	68.613	66.137	63.453
Correos y Telégrafos	64.909	65.515	66.463	65.924	64.037	61.819	58.952
Unipost	2.137	2.285	2.477	2.628	2.651	2.458	2.619
Otros operadores	1.700	1.913	1.897	1.970	1.925	1.860	1.882
Consolidadores	5.627	5.889	5.954	5.975	5.954	6.236	6.155
Agencias Colab. Correos	1.780	1.860	1.906	1.983	2.104	2.216	2.129
Otros Cons. / Publ. / MD	3.847	4.029	4.049	3.992	3.850	4.020	4.026
Mensajería / Courier / Paquetería	25.335	26.319	27.804	28.090	26.390	25.099	24.466
Mensaj. Local	2.074	2.128	2.229	2.273	2.245	2.201	2.178
Mensaj. Red Nacional	11.217	11.999	12.658	12.761	11.645	10.877	10.681
Courier / Paq. Comercial	12.043	12.192	12.917	13.056	12.499	12.021	11.607
	99.708	101.921	104.595	104.586	100.957	97.472	94.074

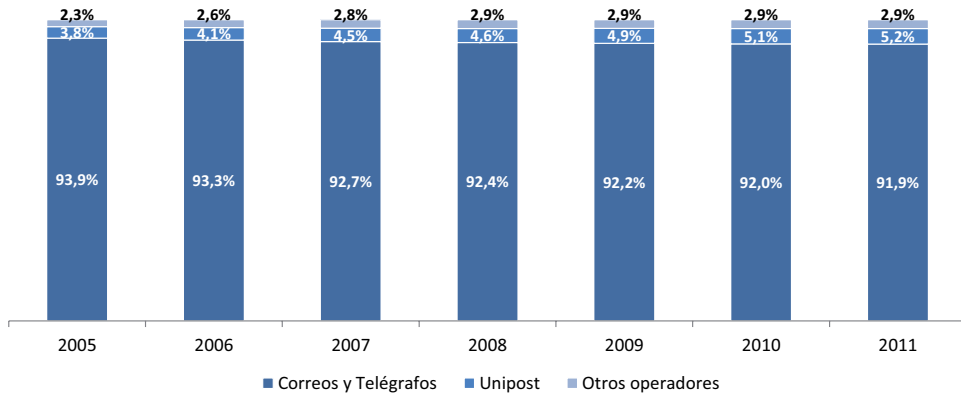
Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

Figura 3 Evolución de los ingresos (Base 100, 2005 – 2011)



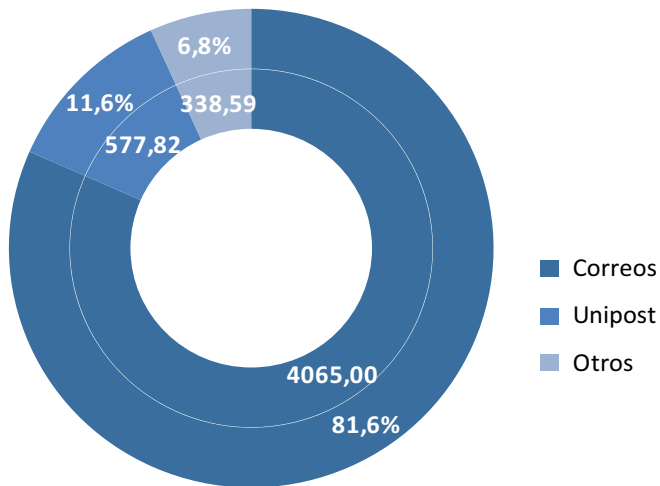
Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

Figura 4 Cuota de mercado en el sector postal tradicional por ingresos 2005 – 2011



Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

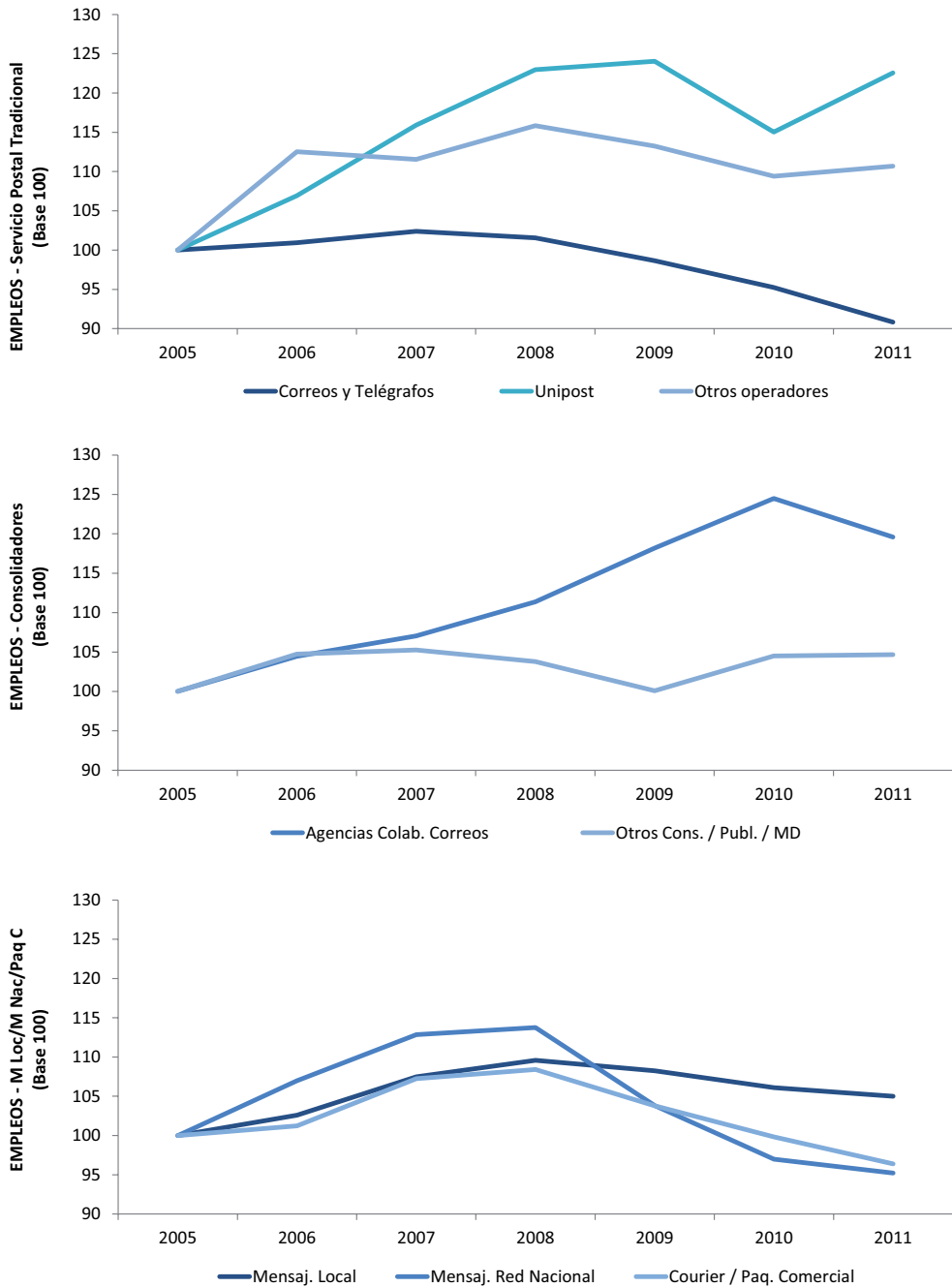
Figura 5 Cuota de mercado en el sector postal tradicional por envíos en el ejercicio 2011



Nota: Los envíos de Correos y Telégrafos no incluyen envíos electorales.

Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales

Figura 6 Empleo (Base 100, 2005 – 2011)

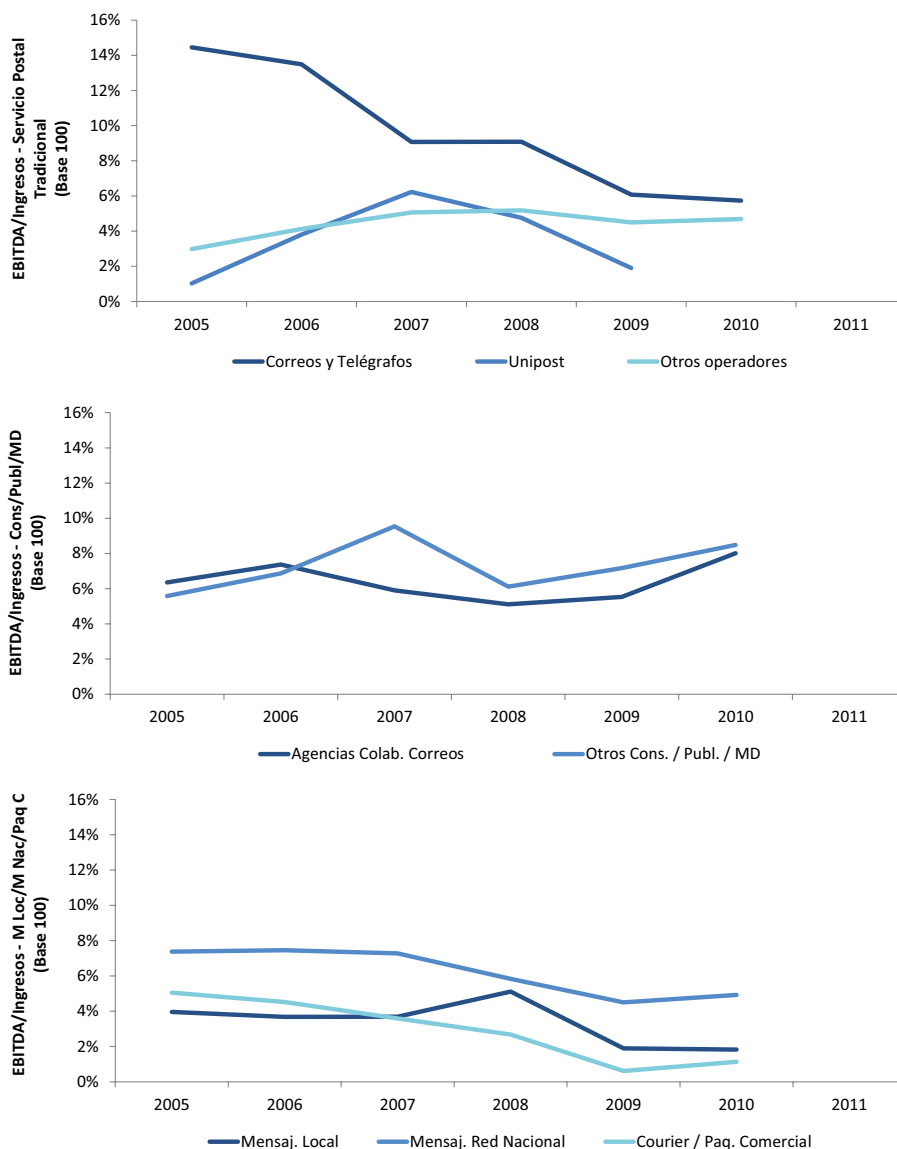


Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

1.1.2 Rentabilidad

En los siguientes gráficos se muestra la rentabilidad del sector en términos de margen de EBITDA (“Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization”), es decir, beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducción de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones sobre ingresos.

Figura 7 EBITDA sobre Ingresos (en %, 2005 – 2010)



Fuente: Elaboración a partir de la información del Registro Mercantil y encuestas a los operadores postales.

1.2 Análisis operativo de la oferta (2011)

1.2.1 Actividad principal

En la figura siguiente se presenta la composición de cada sub-segmento en función del código que identifica su actividad principal a efectos estadísticos (CNAE – Código Nacional de Actividades Económicas).

Figura 8 Distribución de las empresas según objeto principal de actividad (2011)

Código CNAE 2009	Sector postal tradicional			Consolidadoras		Mensajería / Courier / Paquetería		
	Correos	Unipost	Otros End2End	Agencias Colaboradoras de Correos	Otras Consolidadoras/	Mensajería local	Mensajería Red Nacional	Courier / Paquetería Comercial
5310/20- Actividades postales	100%	100%	92%	31%	59%	52%	63%	26%
4941 - Transporte de mercancías por carretera			1%	8%	0%	17%	15%	63%
5221/4/9 - Actividades anexas al transporte			3%	0%	0%	14%	17%	11%
8299 - Otras actividades de apoyo a las empresas			3%	8%	15%	3%	3%	0%
7311/2 - Publicidad			0%	23%	15%	7%	0%	0%
Otros códigos	0%	0%	1%	31%	11%	7%	2%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas a operadores postales

En todos los segmentos se observa un alto peso de los códigos 5310 y 5320, relativos en ambos casos a actividades postales, sin embargo, los resultados ponen de manifiesto la existencia en el Registro de un número muy significativo de empresas que no tienen la actividad postal como objeto principal, sino que se dedican a actividades afines, entre las que cabría resaltar:

- Transporte de mercancías por carretera, especialmente relevante en el segmento de Courier/Paquetería y también, en menor medida, en los segmentos de Mensajería Local y Nacional
- Actividades anexas al transporte, en los segmentos de Mensajería y Courier/Paquetería.
- Publicidad y Otras actividades de apoyo a las empresas en las Agencias Colaboradoras de Correos y Otras Consolidadoras.

1.2.2 Tipo de producto

La siguiente tabla ilustra la distribución de los ingresos por tipo de producto y por sub-segmento de análisis, incluyendo los procedentes de actividades no postales.

Figura 9 – Facturación según tipo de producto (2011)

Porcentaje de Ingresos según tipo de producto (2011)	Sector postal tradicional			Consolidadoras		Mensajería / Courier / Paquetería		
	Correos	Unipost	Otros operadores	Agencias Colaboradoras de Correos	Otras Consolidadoras/	Mensajería local	Mensajería Red Nacional	Courier / Paquetería Comercial
Servicios postales < 2Kg ⁽¹⁾	70%	15%	48%	13%	11%	37%	33%	3%
Servicios postales > 2Kg ⁽¹⁾	4%	0%	2%	1%	0%	22%	24%	79%
Publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones	12%	28%	17%	4%	4%	0%	0%	0%
Otros servicios postales	7%	57%	20%	0%	5%	10%	0%	0%
Otras actividades, no postales (euros)	7%	0%	13%	82%	80%	31%	43%	18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

⁽¹⁾ Incluye envíos postales incluidos en el servicio postal universal y envíos postales con valor añadido

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas a operadores postales

2-La Comisión Nacional del Sector Postal

2.1 Creación

La Comisión Nacional del Sector Postal (en adelante CNSP), creada mediante la Ley 23/2007, de 8 de octubre, 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. Consecuente 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.

El ejercicio de 2011 presenta una relevancia excepcional para la CNSP, no solo por tratarse del primer año completo en el que ha ejercido sus funciones, sino también porque ha sido el año en el que se ha consolidado como organización. En 2010 se dieron los primeros pasos para la puesta en marcha del organismo, pero en 2011 se han llevado a cabo diferentes proyectos que han contribuido de forma sustancial al desarrollo de la organización y al establecimiento de las líneas maestras de lo que habría de ser su funcionamiento en el futuro.

Tras la creación y puesta en funcionamiento de la CNSP, en 2011 tienen lugar dos hitos fundamentales de la regulación. El primero de ellos, la entrada en vigor, el 1 de enero, de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que traspone al Derecho interno la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008. El segundo, la aprobación y entrada en vigor de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Así, la Ley 43/2010 dota al sector postal de una regulación adecuada para un mercado moderno y liberalizado, planteando un modelo completo y coherente que permita la existencia de un servicio postal universal eficaz, eficiente y de calidad, en consonancia con las demandas de los ciudadanos y empresas; un modelo que garantice de manera efectiva los derechos de los usuarios de los servicios postales, sea cual sea la naturaleza del prestador de los mismos; y, finalmente, proporcione al mercado un marco equilibrado y justo para el ejercicio de la libre competencia, basándose en la protección del interés general y en la ponderación de los intereses de los distintos agentes, públicos y privados, que operan en este mercado.

Sin duda, el potencial de la nueva Ley aún no se ha desplegado plenamente, en parte por la falta de desarrollo reglamentario⁽¹⁾, así como por estar pendiente la aprobación de otros elementos esenciales para la construcción del marco que contempla, tales como el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal o el contrato regulador con el operador designado.

Por su lado, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, según expresa su Preámbulo “aborda la reforma de los organismos reguladores, introduciendo por primera vez en nuestro ordenamiento un marco horizontal, común a todos ellos, que asume sus características de independencia, frente al Gobierno y frente al sector correspondiente, y su actuación de acuerdo con principios de eficiencia y transparencia. Así, se reduce el número de miembros de los Consejos con el fin de mejorar la gobernanza de las instituciones, y se establecen nuevos mecanismos de rendición de cuentas, a través de la comparecencia del Ministro proponente y de los candidatos a Presidente y a Consejeros del organismo regulador ante el Parlamento y de la elaboración de un informe económico sectorial y un plan de actuación del organismo”.

Una y otra Ley, junto con la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la CNSP, han establecido el marco general en el que esta Comisión ha puesto en marcha todas las líneas de actuación necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

2.2 Misión y valores

La misión de la Comisión Nacional del Sector Postal tiene como punto de partida el convencimiento de que la existencia de unos servicios postales de amplia cobertura territorial y de 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.

(1) Véase al respecto la 3ª propuesta regulatoria incluida en el Anexo I

Los servicios postales constituyen pues un servicio de interés general de gran importancia económica y social. El proceso iniciado en los últimos años ha permitido que vayan ganando 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.

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 elevada 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 servicios postales, tanto ciudadanos como empresas, 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 • Diálogo

En los cuadros siguientes se relacionan los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios postales:

Derechos de los usuarios de los servicios postales (Ley 43/2010, de 30 de diciembre)

- **Derecho al secreto de las comunicaciones postales y a la protección de datos de carácter personal**
 - Derecho a que no se faciliten datos relativos a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones.
 - Derecho a la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad.
- **Derecho a la Inviolabilidad de los envíos postales**
 - Derecho a que se custodien y gestionen los envíos postales con el obligado deber de fidelidad, sin que se produzca detención contraria a derecho, intencionado curso anormal, apertura ilegal, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación de los mismos.
- **Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad**
 - Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.
 - En su alcance y prestación efectiva, este servicio debe responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales, así como a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad.
- **Derecho de información sobre los servicios postales**
 - Derecho a una información completa, veraz y puntual, de los servicios postales y de las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y las normas técnicas que resulten aplicables. Asimismo información de los procedimientos y medios de reclamación, y de los recursos que procedan.
- **Derecho de reclamación**
 - Derecho a que se atiendan las quejas y reclamaciones que los usuarios presenten a los operadores postales en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento, por medio de procedimientos de reclamación sencillos, gratuitos, públicos y no discriminatorios, y a que las reclamaciones se resuelvan en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
 - Derecho a someter las controversias que se susciten con los operadores postales al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo o, de referirse al ámbito del Servicio Postal Universal y no haber sido sometida a las anteriores, al de la Comisión Nacional del Sector Postal.

- **Derecho de denuncia**

- Derecho a presentar denuncia ante la Comisión Nacional del Sector Postal por el incumplimiento de las obligaciones de Servicio Postal Universal y de información sobre los servicios postales.

- **Derecho a percibir indemnización**

- Salvo fuerza mayor, derecho a percibir una cantidad predeterminada por el operador postal en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, y de tratarse de envíos con valor declarado, derecho a percibir una cantidad proporcional a la declarada por el remitente.

- **Derecho a la propiedad de los envíos postales**

- Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien puede, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.

- **Derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas**

- En los términos y a los efectos previstos en el artículo 38.4.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, únicamente a través de las oficinas del operador designado (la S.E. Correos y telégrafos, S.A.) para la prestación del servicio postal universal, que deberá recibirlos y dirigirlos al destinatario con carácter preferente y acreditar, a solicitud del interesado, tanto su presentación en las citadas oficinas como su entrega en destino, con expresa mención de la fecha y hora en que se produzcan ambos eventos. Esta presentación surtirá los mismos efectos que en el registro del órgano administrativo al que se dirijan
- Derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas a través de operadores postales distintos al operador designado para prestar el servicio postal universal en los términos que establece el artículo 38.4.e) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- **Derecho a la identificación del operador**

- Los usuarios tendrán derecho a que, en la cubierta del envío, se identifique el operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.

- **Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados**

- Derecho a que se facilite al remitente de cualquier envío certificado, a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, resguardo acreditativo de su admisión, donde conste la fecha y hora de su presentación, y asimismo de su recepción por el destinatario de su envío.

- **Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales**
 - Salvo imposibilidad material, el destinatario tiene derecho a solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda, o podrá rehusarlos antes de abrirlos, de lo que el operador dejará constancia por escrito e informará al remitente, que podrá reclamar la devolución del envío o disponer su abandono.

- **Derecho a la protección de los envíos no entregados**
 - Derecho a que respecto de los envíos que por cualquier causa no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente, se establezcan reglas sobre el procedimiento de averiguación del domicilio, procedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.

- **Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad**
 - Derecho a que la información y la presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales, sean plenamente accesibles a personas con discapacidad, lo que incluye, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio, las que limiten el ejercicio del derecho por las personas con discapacidad auditiva o visual o cualesquiera otras que los impidan o restrinjan, así como la accesibilidad universal de las páginas o sitios de Internet.

Obligaciones de los usuarios de los servicios postales

- Satisfacer las contraprestaciones económicas establecidas por la prestación de los servicios postales que soliciten.
- Identificar en los envíos que se remitan, de forma completa y correcta, tanto a los remitentes como a los destinatarios con nombre y apellidos, si son personas naturales, denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrá el tipo y denominación de la vía pública-nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o carretera u otros, número de la finca, así como el número de piso y letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en la oficina postal, localidad y código postal asignado a la dirección postal.
- Rotular sus domicilios con las señas completas que les identifican como domicilio a efectos postales.

2.3 Organización

2.3.1 El Consejo

La estructura de la Comisión Nacional del Sector Postal se ha ido acomodando a las diferentes normas que han marcado su creación y puesta en marcha.

En un principio, el Consejo se compuso de una Presidenta, un Vicepresidente y tres Consejeros, además de un Secretario, con voz pero sin voto, que coincide con el Secretario General de la Comisión. A partir del mes de mayo de 2011, y como consecuencia de la aprobación de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, se incorporaron dos nuevos Consejeros, por lo que el Consejo quedó integrado por la Presidenta, el Vicepresidente y cinco Consejeros.

A finales de 2011 la composición del Consejo era la siguiente:

CONSEJO	
PRESIDENTA:	Rosa Isabel Aza Conejo
VICEPRESIDENTE:	Ángel Chamorro Pérez
CONSEJEROS	Manuel Guillermo Varela Flores María Ramos Cuadrado Ramón Compays Sanfeliu Elena Etxegoyen Gaztelumendi Enrique Martínez Marín
SECRETARIO DEL CONSEJO	Miguel Ángel de Frías Aragón

Tal y como establece la Ley 2/2011, el Consejo es el órgano colegiado de decisión en relación con las funciones de la Comisión Nacional del Servicio 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 en cada caso.

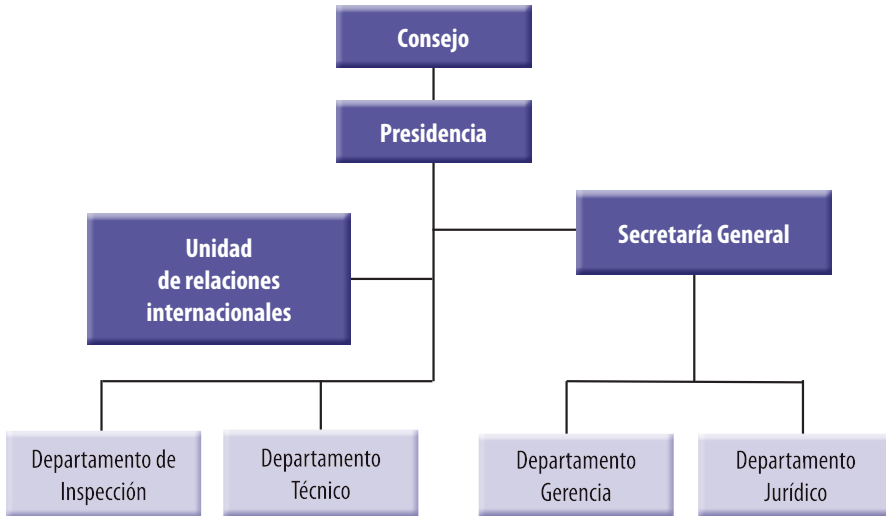
Durante 2011 se celebraron 24 reuniones del Consejo, en las que se abordaron temas muy diversos, tanto en relación con el funcionamiento del mercado postal como en cuanto al funcionamiento interno del organismo. En el cuadro adjunto se enumeran las resoluciones adoptadas por el Consejo en 2011.

Resoluciones del Consejo	Año 2011
Otorgamiento de autorización singular:	72
Relativas al reparto postal:	16
Recursos de reposición:	7
Devolución de ingresos indebidos:	4
Incoación expedientes sancionadores:	4
Precios de servicios postales:	2
Relativas al calendario de renovación de autorizaciones:	2
Sancionadoras:	1
Circulares aprobadas:	1
Delegación de competencias:	1
Convalidación de actos:	1
Archivo de denuncia:	1
Inadmisión de denuncia:	1
Creación del registro general de la CNSP:	1

Asimismo, el Consejo aprobó las cuentas del ejercicio de 2010, tras el oportuno informe de la Intervención General de la Administración del Estado, y el presupuesto para 2012, para su remisión al Ministerio de Fomento, de cara a su inclusión en los Presupuestos Generales del Estado para el citado ejercicio, que finalmente no fueron aprobados durante 2011.

2.3.2 La Comisión

El organigrama de la Comisión Nacional del Sector Postal durante 2011 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.

Por último, 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 ocupará 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.—Tendrá 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.—Ejercerá 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.—Desarrollará 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 será responsable de la gestión de las tasas que la Comisión tiene asignadas como principal fuente de ingresos.

Durante 2011, los responsables de las diferentes áreas de la CNSP fueron:

SECRETARÍA GENERAL	Miguel Ángel de Frías Aragón
UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES	María Jesús Petrement Rodríguez
DEPARTAMENTO TÉCNICO	Elena Gomis Muñoz
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	Rafael Azuaga Soler
DEPARTAMENTO JURÍDICO	Francisco Pizarro Baños
GERENCIA	Pedro Martínez Milla

La dotación de funcionarios destinados en el organismo, era a 31 de diciembre de 2011, la siguiente:

Unidad	Hombres	Mujeres	Total
Secretaría General y Unidad apoyo	1	3	4
Departamento Técnico		3	3
Departamento de Inspección	5	2	7
Departamento Jurídico	2	3	5
Gerencia	4		4
Total	12	11	23

3-Actuaciones de la Comisión Nacional del Sector Postal

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el año 2011 ha sido el primer ejercicio completo en el que ha desarrollado sus funciones la Comisión Nacional del Sector Postal, ya que la entrada en funcionamiento de la Comisión tuvo lugar en el mes de julio de 2010 y el ejercicio efectivo de las funciones encomendadas en el mes de octubre siguiente. Desde esa fecha, la Comisión Nacional del Sector Postal desarrolla sus trabajos con tres objetivos básicos:

- Garantizar la correcta prestación del Servicio Postal Universal.
- Asegurar la libre competencia en el sector en condiciones adecuadas de calidad, eficacia y eficiencia.
- Garantizar plenamente los derechos de los usuarios, operadores y trabajadores.

Estos tres objetivos han marcado las actuaciones de la Comisión, de manera simultánea con los necesarios esfuerzos para consolidar y mejorar el funcionamiento de un organismo recién creado, dotándole de los recursos y herramientas necesarias, para su normal funcionamiento.

Los trabajos realizados durante el ejercicio 2011 han sido en diferentes campos, y aunque la mayor parte de los esfuerzos de la Comisión se han dirigido al ejercicio de las funciones que legalmente tiene encomendadas, también han sido importantes las gestiones y avances organizativos de carácter interno, relacionadas con los recursos humanos, con la gestión de los medios materiales, así como con los procedimientos administrativos, jurídicos, etc.

3.1 Actuaciones horizontales

Con respecto a los proyectos y trabajos puestos en marcha, aun siendo un tema de carácter menor, resulta de relevancia el traslado de todo el personal de la CNSP a la sede de la misma, situada en el Palacio de Zurbano, en Madrid. Con carácter previo, se procedió a la firma del convenio correspondiente con el Ministerio de Fomento, titular del palacio, para permitir su ocupación parcial por parte de la Comisión y efectuar el reparto de los gastos de mantenimiento del edificio entre ambas instituciones. El traslado se efectuó durante el mes de abril y supuso un distanciamiento no sólo físico, sino también funcional, del Ministerio de Fomento. Dicho traslado contribuyó a reforzar la imagen de independencia de la CNSP, que debe ser la norma que rija su actuación en todo momento.

En este período ha resultado clave el trabajo del departamento de Gerencia, que entre otras obligaciones asume las funciones de gestión de los recursos humanos, económico-financieros, presupuestarios, informáticos y materiales. La gerencia se ha hecho cargo así, entre otras tareas, del traslado desde Nuevos Ministerios a la sede de la CNSP.

Destaca de manera especial el haber conseguido en un tiempo muy breve la creación y pleno funcionamiento de la página web de la Comisión, de la Sede electrónica, y de las aplicaciones para el Registro General y el Registro General de Empresas, etapas sin las cuales no podría haberse hablado de un pleno funcionamiento de la CNSP.

La puesta en marcha de la página web de la Comisión, en primer lugar no solo venía impuesta por las exigencias de la sociedad actual basada en la comunicación a través de internet, entre otros canales, sino la propia Ley 23/2007, en su disposición adicional cuarta, concedía al organismo el plazo de un año desde su entrada en funcionamiento, para la creación de su sede electrónica en la cual serían accesibles todos los informes realizados por la Comisión para el cumplimiento de sus objetivos y funciones. Esta publicación de informes, junto con la del resto de resoluciones e información cuya difusión por medios electrónicos se exigía en el artículo 20 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, se articuló a través de la página web de la Comisión, que a su vez se ha convertido en una herramienta muy útil para la gestión de los procedimientos de la Comisión y para su relación con los operadores postales y los ciudadanos. En ella se incluyó toda la información relevante de la Comisión, las resoluciones acuerdos e informes adoptados, la normativa postal vigente, los estudios llevados a cabo, las actuaciones relevantes efectuadas desde el organismo, la relación de empresas autorizadas para la prestación de servicios postales, etc.

Asimismo, a finales del año se puso en marcha la sede electrónica de la Comisión para dar cumplimiento a la disposición citada más arriba y también a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa. Los procedimientos más relevantes que se han incluido en dicha sede son los relativos al Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales (otorgamiento de autorizaciones, presentación de declaraciones responsables, renovación, etc.) así como los correspondientes a las reclamaciones de los usuarios en relación con el operador designado y el resto de operadores postales.

Desde el punto de vista organizativo, en 2011 se recibió el estudio relativo a los procesos de la CNSP, llevado a cabo por una consultora externa. Con dicho trabajo se pretendía:

- Analizar la normativa, funciones y competencias de la Comisión, revisando el marco jurídico y competencial.
- Analizar la situación actual mediante el estudio de las funciones actuales y los procedimientos que se llevan a cabo.
- Obtener el diagnóstico del modelo funcional y de procedimientos, identificando las mejoras a implementar.
- Definir el nuevo modelo de funcionamiento y diseñar una hoja de ruta para cubrir el gap respecto al modelo actual.

Entre las conclusiones del estudio podrían señalarse las siguientes:

- La misión y visión se encuentran bien definidas por la normativa, si bien sería necesario un proceso de reflexión estratégico adicional.
- La estructura se adecúa a la organización definida en la normativa, si bien no estaba en concordancia con lo establecido en la Ley de Economía Sostenible y la organización de otros organismos.
- Insuficiencia del personal adscrito en relación con ciertas áreas.
- Ausencia de perfiles específicos en relación a alguna de las nuevas competencias asumidas por la Comisión.
- Existen funciones no asignadas por la normativa de creación, pero necesarias para el cumplimiento de las fines encomendados.
- Sensibilidad e importancia de las funciones relacionadas con la gestión del Censo Promocional.
- En relación al seguimiento del mercado postal, se recomienda el desarrollo de una aplicación que permita realizar un seguimiento continuado del mismo.

De igual manera, se definió un nuevo mapa de procesos para el futuro, un inventario de procedimientos, una estructura organizativa, un nuevo esquema de interrelación funcional y una estimación de los recursos necesarios.

Este trabajo sirvió de base para la elaboración del proyecto de Reglamento de funcionamiento interno, concluido durante el último trimestre del ejercicio. Tras un largo proceso de análisis, elaboración y debate, se adoptó un texto distribuido en once capítulos, con 56 artículos y una disposición transitoria que, sin embargo, no fue definitivamente aprobado al no haberse cumplido las previsiones contenidas en el artículo 8.4 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que señalaba la necesidad de que, mediante Real Decreto, fueran aprobados los Estatutos de los diferentes organismos reguladores.

Asimismo, durante 2011 se abordó la elaboración de un borrador de Real Decreto que desarrollase las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la propia Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, con respecto al denominado “censo promocional”. Dicho borrador fue objeto de informe por parte de la Agencia de Protección de Datos y la Oficina del Censo Electoral, así como de debate con las asociaciones del sector postal (y de publicidad directa) en una reunión mantenida en la sede de la Comisión Nacional. Durante estos contactos se puso de manifiesto la dificultad de abordar la confección inicial del censo promocional ya que, según un informe de la Junta Electoral Central, mencionado tanto por la Agencia de Protección de Datos como por la Oficina del Censo Electoral, sería preciso el consentimiento previo de los afectados, extremo comunicado a los representantes sectoriales en la reunión más arriba mencionada.

Otro aspecto sobre el que se ha incidido durante el año 2011 es el relativo a las tasas creadas por la Ley 23/2007 para la financiación de la Comisión. Si bien se había previsto que el organismo se financiase fundamentalmente con las tres tasas que la referida Ley contemplaba, la inclusión, en el artículo 22 de la Ley 43/2010, de una exención tributaria muy amplia en favor del operador designado, convirtió en imposible dicha previsión, ya que se privó a la Comisión de los ingresos del que debería ser su principal contribuyente, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.⁽²⁾ (en adelante Correos).

La actividad ordinaria de la Comisión ha dado lugar a la resolución de recursos administrativos contra las resoluciones dictadas por la propia Comisión, a la elaboración de pliegos tipos y procedimientos de contratación, a la aprobación y posterior publicación de una resolución de delegación de competencias del Consejo en la Presidenta y en el Secretario General, así como a la elaboración, tramitación y publicación de la Resolución del Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal, de 6 de abril de 2011, por la que se acuerda la creación del Registro General de la Comisión Nacional del Sector Postal (BOE del 09/06/2011).

Finalmente, dentro de este tipo de tareas se elaboraron las propuestas de contestación a catorce preguntas parlamentarias remitidas por la Mesa del Congreso de Diputados.

En definitiva, puede afirmarse que el año 2011 ha supuesto la plena consolidación de la CNSP, sentándose las bases para el pleno ejercicio de las competencias que tiene asignadas.

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

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, 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 de este servicio, 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 dicha Ley, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años, de acuerdo a los principios establecidos por la Ley. Entre ellos hay que mencionar la obligación de ofrecer a los usuarios

(2) Véase a este respecto la 2ª propuesta regulatoria incluida en el Anexo I

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; paquetes postales de hasta 20 kilogramos; y servicios accesorios de certificado y de valor declarado. El servicio se prestará en conformidad con el Plan del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno, previo informe de la CNSP.

3.2.1 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 consignen 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”*⁽³⁾.

En consecuencia, al no haberse aprobado los instrumentos citados durante el ejercicio de 2011, 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, al no haberse puesto en marcha el Fondo de Compensación del Servicio Postal Universal, previsto en la referida Ley, hoy ya derogada.

(3) Véase a este respecto la 3ª propuesta regulatoria incluida en el Anexo I

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

El artículo 28 de la Ley 43/2010, 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.

A principios de 2011, previa tramitación del oportuno expediente de contratación, el Ministerio de Fomento firmó con la empresa KPMG Auditores, S.L. un contrato para auditar la contabilidad analítica de Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2009 y determinar, con carácter informativo y no vinculante, el coste neto del servicio postal universal del citado ejercicio. En el mes de mayo la Comisión Nacional del Sector Postal se subrogó a dicho contrato y la empresa auditora presentó un primer borrador del informe en el mes de julio. La CNSP solicitó aclaraciones a diversos puntos del informe, que al cierre del ejercicio 2011 estaban pendientes de conclusión.

Con respecto a la auditoría de las cuentas analíticas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., y determinación del coste neto del servicio postal universal correspondientes al ejercicio 2010, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., presentó los datos pertinentes en julio de 2011, poniéndose en marcha el procedimiento para la contratación de la auditoría de las cuentas analíticas del operador designado, que se estaba tramitando al concluir 2011.

3.2.3 Control de calidad de los servicios postales

El artículo 28 de la Ley 43/2010, tal y como se ha señalado anteriormente, 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. De igual manera, señala que se entenderá por carga financiera injusta el resultado de minorar el coste neto en el importe en el que se cuantifiquen los ajustes derivados del incumplimiento de las condiciones de eficiencia establecidas en el Plan de Prestación a que se refiere el artículo 22 de la Ley mencionada.

Por otro lado 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.

Como se señala en el artículo anterior, el control de calidad debe ser efectuado en condiciones normalizadas, es decir, debe cumplir la norma UNE-EN 13.850, de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.

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, señala que le corresponde a dicha Comisión el control del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para los servicios postales.

En cumplimiento de estas normas, el Ministerio de Fomento, en un primer momento, y la Comisión Nacional del Sector Postal, a partir de su constitución efectiva, han controlado y controlan el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio postal universal.

Hasta la fecha, dicho control se ha realizado mediante la contratación anual, a través de concurso de procedimiento abierto, de profesionales independientes para la realización de un estudio, ajustado a los criterios generales de la teoría estadística, que garantice con rigor científico la fiabilidad del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad de servicio, expresados en los artículos 45 y 46 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (Real Decreto 1829/1999).

El fin de este estudio es medir objetivamente los criterios que informan sobre:

- Plazo medio de entrega de las cartas ordinarias, de los paquetes postales y de los giros⁽⁴⁾.
- Índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., prestadora del servicio postal universal.

El estudio permite conocer la evolución de la calidad del servicio postal de manera que la Comisión Nacional del Sector Postal pueda evaluarla objetivamente y garantizar la fiabilidad del grado de cumplimiento de los objetivos señalados al operador público, gestor del servicio. Los objetivos de calidad para el año 2011 de plazos medios de expedición se recogen en el artículo 45.2 del Real Decreto 1829/1999, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, y son los siguientes:

	D+3	D+5
Cartas	93%	99%
Giros	95%	99%
Paquetes postales	80%	95%

Control de calidad, año 2011

La medición de calidad del año 2011 la ha realizado una empresa independiente y ha consistido en el envío de, aproximadamente, 21.750 objetos postales (18.000 cartas, 1.500 giros y 2.250 paquetes) durante todos los días laborables del año desde y hacia las 52 provincias españolas, empleando para ello una red de 1.400 panelistas que se han encargado tanto de depositar los envíos en los buzones y oficinas como de constatar la fecha de recepción de los objetos postales recibidos.

(4) Aunque desde el 1 de enero de 2011 los giros no forman parte del Servicio Postal Universal, la contratación de este estudio se realizó en el año 2010 siguiendo los criterios de la legislación vigente en ese momento.

Para el estudio del tiempo medio de atención al público en oficinas postales se ha utilizado una muestra de 501 oficinas en todo el territorio nacional. Los resultados obtenidos en el año 2011 han sido los siguientes:

Cumplimiento de objetivos durante todo el año 2011		
Plazo medio de entrega: carta ordinaria		
	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%
Resultado	92,13%	98,25%
Desviación	-0,87%	-0,75%
Plazo medio de entrega: giro postal		
	D+3	D+5
Objetivo	95,00%	99,00%
Resultado	94,17%	97,64%
Desviación	-0,83%	-1,36%
Plazo medio de entrega: paquete postal		
	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	92,28%	98,03%
Desviación	12,28%	3,03%

Respecto al tiempo de atención al usuario, se ha obtenido un resultado ponderado de 10,2 minutos.

Se incluye como Anexo II de la presente memoria el resumen ejecutivo del estudio sobre la calidad del Servicio Postal Universal en 2011.

Control de calidad, año 2012

Con el objeto de evitar la duplicidad en el uso de fondos públicos, sin que ello menoscabe la adecuación de los trabajos de control de calidad del servicio postal universal, durante el año 2011 se realizó un estudio analizando las distintas alternativas que existen para llevar a cabo la función que la CNSP tiene encomendada en este sentido, llegando a las siguientes conclusiones:

- En Europa sólo en cuatro países (Irlanda, Italia, Polonia y España) la medición la contrata el regulador. El regulador español es el que más recursos invierte en este control de calidad.
- Aparentemente la medición de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. cumple con los requisitos europeos y puede ser utilizada, previa auditoría, como sistema de control de la calidad.

De acuerdo con estas conclusiones, respecto a la carta ordinaria se plantearon 4 posibilidades:

- a) Contratación de una medición como la que se ha realizado en 2011: 15.600 envíos (aunque actualmente se envían 18.000 objetos test), con un error estadístico del 0,20% - 0,30%. El coste de esta alternativa es muy elevado.
- b) Contratación de una medición de menor tamaño de muestra pero que garantice el cumplimiento de la norma UNE-EN 13.850 y asegure un error estadístico menor a 1% (sería necesario una tamaño muestra de 10.000 cartas). Lo que podría suponer un coste elevado.
- c) Contratación de una auditoría al sistema de medición de cartas del operador público, cuyo coste, teniendo en cuenta la referencia de otros países europeos, debería ser sensiblemente inferior que los anteriores.
- d) La medición y la auditoría la realizaría el operador postal, como hacen en Noruega, Alemania, Letonia, Rumanía y Países Bajos.

Durante el ejercicio 2011 se ha contratado una auditoría para verificar la adecuación del diseño estadístico de la medición de Correos a la norma UNE-EN 13.850 concluyendo que, con alguna incidencia subsanable, el estudio es adecuado, por lo que, para el año 2012, se ha optado por la opción c), siguiendo criterios tanto técnicos como económicos y atendiendo también a la práctica que se viene realizando en toda Europa ⁽⁵⁾.

Con respecto a los paquetes, el estudio concluye que parece razonable, utilizar, para la medición del paquete azul, la base de datos que ofrece Correos en la que se incluye la fecha de admisión y la fecha de entrega de todos (o casi todos) los paquetes (no trabaja con muestreo sino con todo el universo). En este caso, se debe realizar un doble control: por un lado, verificar con una pequeña muestra que las fechas que registra Correos son correctas y, por otro, que los resultados se calculan correctamente⁽⁶⁾.

Y el último parámetro que la Ley obliga a controlar, el índice de atención al cliente, teniendo en cuenta que no es necesario que la medición se realice a lo largo de todo el año, se va a analizar a lo largo del año 2012 la mejor manera de realizar dicha medición, que se efectuará, previsiblemente, a través de una empresa contratada a tal efecto⁽⁷⁾.

(5) Este contrato se adjudicó y ejecutó durante el último trimestre de 2011.

(6) En octubre de 2012 se ha adjudicado un contrato para llevar a cabo este control, así como la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN13.850.

(7) El contrato correspondiente se adjudicó en el mes de junio de 2012.

3.2.4 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 serán publicados en los sitios web de la Comisión y del operador designado.

Con fechas 18 de julio y 3 de octubre de 2011, el operador designado remitió a esta Comisión las propuestas de subidas de precios del paquete azul y de la carta respectivamente. A este respecto, el Departamento Técnico analizó las propuestas de Correos a la luz de la información obtenida de la contabilidad analítica y emitió los correspondientes informes para el Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal.

El Consejo de la CNSP acordó, en relación con la modificación de los precios del “paquete azul”:

“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.

No obstante, este Consejo en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en virtud del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y de la Ley 43/2010, considera necesario hacer constar lo siguiente:

- 1. Los cálculos que aparecen reflejados en la memoria justificativa aportada por la Sociedad mencionada, se basan en su contabilidad correspondiente al ejercicio de 2010, de la cual, la Comisión Nacional del Sector Postal, todavía no ha verificado las cuentas analíticas, por lo que se desconoce si de dicha revisión pudieran ponerse de manifiesto diferencias significativas en los costes reales del servicio a los que hace referencia el artículo 34.1 de la Ley 43/2010.*
- 2. Los descuentos y precios especiales, 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 la Ley 43/2010.”*

En cuanto al incremento de los precios de la carta el Consejo adoptó el siguiente acuerdo:

“Con fecha 29 de septiembre de 2011, 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 2012, en la que se establece como criterio general de actualización de tarifas del SPU para el 2012, el IPC de cierre para el año 2011 estimado en un 2,8%.

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

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, mientras que es uno de los países cuyos costes del servicio postal universal son de los más caros de la Unión Europea. Teniendo en cuenta que las tarifas aplicadas en el conjunto de los servicios postales universales son deficitarias, 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, se entiende que con el fin de disponer del tiempo suficiente para su publicación, en cumplimiento del principio de transparencia. De igual manera, contribuye a la consecución de este principio, la simplificación de la estructura tarifaria de la carta que se contempla en los precios comunicados.

3. No discriminación

Se mantiene el sistema de precios uniformes en todo el territorio español 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 concurren una serie de factores estructurales que generan un incremento considerable en los costes de prestación del SPU. Entre estos, se citan la 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.

En concreto, y si bien Correos no lo menciona en la Memoria aportada -la cual consideramos incompleta por no incluir ningún análisis económico sobre la evolución histórica de los costes ni sobre las previsiones contempladas en la metodología y

resultados citados en la misma- partiendo de los datos contenidos en los Informes de Contabilidad Analítica correspondientes al periodo 2007-2010, se puede apreciar un incremento del conjunto de los costes del Servicio Postal Universal del 6% mientras los ingresos, correspondientes a los mismos servicios, se han reducido un 4%, siendo estos últimos insuficientes para cubrir dichos costes.

Esta diferencia entre ingresos y costes, y su tendencia, es debida parcialmente a problemas estructurales como los anteriormente mencionados, que han de ser objeto de seguimiento y cuantificación, de forma que sea posible diferenciar la parte del incremento del déficit que se puede achacar a dichas razones, de aquella debida a ineficiencias en la prestación del servicio.

En todo caso, si analizamos las tarifas propuestas para el ejercicio 2012, teniendo en cuenta la evolución de los costes reales del servicio en el año 2010 (los últimos datos disponibles de la Contabilidad Analítica de Correos), una actualización de tarifas cercana al 3% aun cuando los costes totales del SPU se han reducido en un 3% en dicho año, parece razonable y orientada a cubrir en mayor medida los costes reales del servicio. Todo ello, sin perjuicio de que la Comisión Nacional del Sector Postal todavía no ha verificado las cuentas analíticas del ejercicio 2010 de Correos.

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.

C) Correos ha hecho constar en el Anexo de la Memoria Justificativa, denominado "Anexo I: Tarifas 2012 del Servicio Postal Universal", varias menciones, indicando literalmente que "Los envíos de correspondencia remitidos por las Administraciones Públicas que requieran constancia de su entrega y destinatario y sean depositados en red postal de Correos por operadores postales y empresas consolidadoras, serán considerados por Correos desde su admisión como envíos de cartas certificadas" ⁽⁸⁾.

Este Consejo no se pronuncia sobre las mismas, ya que no contienen ningún precio de servicios postales ni modificación de los mismos, por lo que no son objeto del procedimiento previsto en el artículo 34 de la Ley 43/2010. En consecuencia, no deberían constar en el "Anexo I: Tarifas 2012 del Servicio Postal Universal".

Por todo ello, el Consejo de la CNSP entiende, en relación con la propuesta de actualización de precios de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal correspondientes al año 2012, que de las comprobaciones efectuadas

(8) Mediante acuerdo del Consejo de 9 de marzo de 2011, se aprobó la resolución por la que se acordaba el archivo de la denuncia presentada por ASEMPRE contra la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., y, al mismo tiempo, se decidió remitir a la Comisión Nacional de la Competencia (CNC), copia de los escritos de denuncia presentados por ASEMPRE y de la resolución de la CNSP por la que se acordaba su archivo, por si los mismos pudieran ser contrarios a lo dispuesto en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

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, y ello sin perjuicio de todo lo señalado en los apartados anteriores.”

El incremento medio para el año 2012 para la carta ordinaria es del 2,89% y para el paquete de 12,05%.

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.

3.3 Actuaciones relacionadas con los derechos de los usuarios

La Comisión ha asumido 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 las funciones asumidas cabe destacar la continuidad en 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.

3.3.1 Expedientes por reclamaciones y quejas

En este ámbito durante 2011 se iniciaron 167 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 2011 se finalizaron 128 expedientes y 39 quedaron en tramitación.

3.3.2 Expedientes sobre entregas de envíos

Otro 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 Comisión)”, 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, dentro de los que figura el identificado con la letra b) los que estarían caracterizados por un 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.

En el año 2011 se iniciaron 33 expedientes de este tipo de los que se concluyeron 18, la mayor parte de ellos aplicando el referido artículo 37.4 b) del Reglamento⁽⁹⁾.

(9) Véase a este respecto la 4ª propuesta regulatoria incluida en el Anexo I

3.3.3 Consultas

De igual manera, se contestaron más de 321 consultas recibidas en su mayor parte (261) a través del portal del ciudadano, aunque también se formularon por escrito y mediante llamadas telefónicas.

3.3.4 Comunicaciones

Por otra parte, también en materia de derechos de los usuarios, se atendieron todas las comunicaciones de destrucción de envíos postales caducados realizados por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., en algunos casos con presencia de los inspectores adscritos a la Comisión.

3.4 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.

3.4.1 Acceso al mercado.

El Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales ya había sido creado por la Ley 24/1998, más arriba mencionada. Mediante Real Decreto 81/1999, de 22 de enero, se aprobó 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.

Según se establece en la Ley 43/2010, en el referido registro han de constar todas las situaciones administrativas y los datos relativos a los prestadores de servicios postales, tanto si prestan servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, que exigirían de la autorización administrativa singular (Sección B del Registro) como si prestan servicios no incluidos en dicho ámbito, que deberán presentar la declaración responsable a que se refiere el artículo 40 de la citada Ley 43/2010 (Sección A del registro).

Un hito muy importante en el año 2011 ha sido la obligatoriedad, por primera vez, de renovación de las inscripciones del Registro. La normativa vigente establece que todas las personas o entidades que figuren inscritas en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales deben renovar su inscripción anualmente.

De acuerdo con la disposición transitoria única de la Ley 43/2010, esta Comisión estableció un calendario para efectuar las renovaciones de las empresas que figuraran inscritas en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales a 1 de enero de 2011. Dicho calendario fue aprobado por Acuerdo del Consejo de 26 de enero y publicado en el Boletín Oficial del Estado de 10 de marzo, mediante Resolución de la Presidenta de 7 de febrero.

A este respecto, las principales actuaciones realizadas en el año 2011 con reflejo en el Registro, fueron las siguientes:

- Tramitación de 1.237 solicitudes de renovación de las inscripciones en la sección A y 298 solicitudes en la sección B.
- Tramitación de 72 nuevos expedientes relativos a las solicitudes de autorización singular para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal.
- Tramitación de 150 nuevos expedientes relativos a la presentación de declaración responsable para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

Por tratarse del primer año de funcionamiento, se envió una notificación a cada una de las 3044 empresas que constaban en el Registro al 31 de diciembre de 2010, informándoles del procedimiento y los requisitos necesarios para la renovación de la inscripción.

El número de empresas inscritas en el Registro General al cierre de los ejercicios 2010 y 2011, así como su evolución interanual era la siguiente:

Registro de Empresas	31/12/2010	31/12/2011
Sección A	2.441	1.065
Sección B	55	48
Sección AB	548	322
TOTAL	3.044	1.435

De las 1.435 empresas inscritas en el registro a 31 de diciembre de 2011, han renovado en alguna sección 1.277, lo que significa que 1.767 de las empresas registradas al comienzo del año, no han renovado.

Registro de empresas 31/12/2011	Empresas ya existentes	Nuevas empresas en 2011	Total
Sección A	961	104	1.065
Sección B	38	10	48
Sección AB	278	44	322
Total	1.277	158	1.435

Sin embargo, las empresas que han renovado no se han mantenido, en todos los casos, en las mismas secciones que en el año 2010. En el cuadro siguiente se reflejan el número de empresas que estaban en cada sección en el año 2010 y ese mismo dato en el año 2011:

31/12/2010 31/12/2011	Sección A	Sección B	Sección AB	
Sección A	945		16	961
Sección B	3	20	15	38
Sección AB	15	2	261	278
	963	22	292	1277

Es decir, 16 empresas que estaban inscritas en ambas secciones sólo han renovado en la sección A y 15 empresas que estaban inscritas en ambas secciones sólo han renovado en la sección B. Por otro lado, 15 empresas que estaban dadas de alta en la sección A también se han dado de alta en la sección B, y al contrario, 2 empresas que estaban sólo inscritas en la sección B y se han dado de alta también en la sección A.

Como conclusión de todo lo expuesto hay que señalar que los datos del Registro de Empresas Prestadoras de Servicios Postales previos a la renovación de sus inscripciones realizada en el año 2011 no se ajustaban, probablemente, a la realidad, ya que en ningún momento se había procedido a dar de baja a aquellas empresas que, aun habiendo abandonado la prestación de servicios postales, no lo habían comunicado. En consecuencia, el proceso de renovación de las inscripciones realizado durante el ejercicio 2011 ha supuesto un primer paso, de gran importancia, para la adecuación del registro con la realidad de las empresas prestadoras de servicios en este sector.

3.4.2 Análisis del mercado postal.

El artículo 6 de la Ley 23/2007 establece que la Comisión velará por la correcta prestación del Servicio Postal Universal, por la garantía de la libre competencia en el sector 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.

Se hace imprescindible, por tanto, conocer en profundidad el mercado postal, su funcionamiento, los agentes del sector y su evolución en el tiempo.

Además, de acuerdo con el artículo 7 de la Ley 23/2007, esta Comisión debe elaborar, anualmente, un informe sobre el desarrollo del mercado postal.

Durante 2011 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Implantación de un sistema de recogida de los datos de carácter económico y financiero de las actividades postales desarrolladas por los operadores del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, que se constituye como una herramienta fundamental para dotar de mayor transparencia y nivel de información al Sector Postal.
- Elaboración de la memoria del sector postal 2010, con la asistencia técnica de una consultora especializada. Dicha memoria pretendió ser la foto fija de los servicios postales en el momento del año de referencia, y así ofrecer a todos los agentes del sector, no sólo una visión de la realidad postal en un momento determinado, sino también las tendencias que se observan en la evolución del mercado.
- Suministro de información externa: se facilitan datos sobre el sector a diferentes organismos de ámbito internacional. En concreto se remite información con periodicidad anual a EUROSTAT, que recaba las cifras más significativas del sector postal de todos los países miembros de la UE. En la elaboración de dichos informes, se cuenta con la colaboración del Instituto Nacional de Estadística, que facilita a esta Comisión la información obtenida de los operadores postales, mediante el lanzamiento de la “Encuesta anual de servicios”, que se enmarca dentro del plan general de estadísticas del sector servicios, de la Oficina de Estadística de la Comisión de la Unión Europea. De igual manera se ha dado respuesta a numerosos cuestionarios tanto del Grupo de Trabajo de Reguladores Postales (ERGP) del cual se hablará más adelante, como de las diferentes Autoridades Nacionales de reglamentación integradas en el mismo.

- Proyecto de conciliación de los datos incluidos en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales con los datos que figuran en el apartado de actividades postales del Instituto Nacional de Estadística. Se han iniciado los primeros contactos con el INE haciendo los primeros cruces de bases de datos. Durante el año 2012 está prevista la finalización de dicho proyecto.
- También durante 2012 se prevé realizar un nuevo estudio de mercado del sector postal en 2011 que aportará una mayor información de dicho sector, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo. El nuevo estudio se estructurará de la siguiente manera:
 1. Delimitación y segmentación del sector postal.
 2. Para cada uno de los segmentos establecidos se analizará:
 - Para Europa y España: principales magnitudes cuantitativas del sector nacional y europeo y peso específico del total del sector y de sus segmentos en el conjunto de la economía nacional y europea.
 - Para España: Identificación y segmentación de las empresas participantes en función de diferentes variables: actividades principales que realizan dentro de las diferentes fases que definen la cadena de valor postal, ámbito geográfico preferente de actividad, segmento de clientes, etc. Perfil de las principales empresas. Alianzas e internacionalización. Los modelos de gestión y comercialización existentes en el sector: directa, franquicias, agencias, acuerdos de colaboración. Estructura de su red de distribución. El análisis del segmento de empresas de actividades preparatorias de correspondencia y que mantienen acuerdos con diferentes operadores postales/clientes ya sea como agentes, intermediarios, etc. (agencias colaboradoras, empresas de publicidad directa...).
 - Caracterización de la demanda. Análisis cualitativo y cuantitativo (tipos de clientes diferenciando, como mínimo, entre administraciones públicas, grandes emisores de correo, empresas y particulares).
 - Propuesta de estructuración de la información del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales. Tabulación y análisis de las encuestas realizadas por la Comisión a los operadores postales inscritos en dicho registro (aproximadamente 1.500 encuestas).
 - Amenazas, oportunidades y tendencias del mercado, prestando especial atención a las comunicaciones sin soporte físico y a la evolución del segmento del comercio electrónico.

De igual manera, el estudio contemplará 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, como mínimo, a los tres últimos años 2009 - 2011 y estructurando los indicadores obtenidos en formato electrónico, en una base de datos que permita la explotación gráfica y estadística de los resultados.

3.4.3 Supervisión del mercado.

Se han atendido e investigado todas las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional del Sector Postal para determinar el alcance de las infracciones, en su caso, y elevar el correspondiente informe, en relación con:

- Presuntos incumplimientos de las obligaciones derivadas de las condiciones de prestación de servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal para el que están autorizados.
- Por presuntas actividades postales fuera de la modalidad de servicios contemplados en la autorización administrativa correspondiente o la declaración responsable.
- En general, por presuntas infracciones de las normas de ordenación de los servicios postales especificadas en los artículos 58 a 61 de la Ley 43/2010.

En concreto, se emitió informe sobre las siguientes denuncias:

- ASEMPRE (Asociación Profesional de Empresas de Reparto y Manipulado de Correspondencia) contra la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., por la obstaculización del acceso a la red postal pública, la aplicación de precios vinculados y la práctica de precios predatorios, basada en la Ley 24/1998. Posteriormente el denunciante adaptó la denuncia a la Ley 43/2010.
- ASEMPRE (Asociación Profesional de Empresas de Reparto y Manipulado de Correspondencia) contra la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. al considerar, presuntamente, que las tarifas de la Sociedad Estatal para el año 2011 vulneraban diversos preceptos de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, entre otros, los contenidos en los artículos 6.1, 8 y 22.4, así como lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Señalaba que también se infringía el derecho de la competencia (artículos 2 y 37 de la Ley 43/2010 citada) y, asimismo, que se conculcaba la legislación sobre contratación pública.
- Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. contra el operador postal “EP-A Single Cable Europe, SL. (Easy Post)”, por carecer, presuntamente, de la autorización administrativa singular necesaria para la prestación de los servicios postales que lleva a cabo y por comercializar signos de franqueo presuntamente ilegales.

- EasyPost International Couriers & Postal Service (EasyPost.es). Durante la investigación del caso anterior, la inspección tuvo conocimiento de la existencia de otro Operador Postal radicado en la localidad de Los Montesinos (Alicante), que se publicitaba como “EasyPost International Courier & Postal Service” (EasyPost.es), lo que llevó a pensar que podría tratarse de otra rama del operador denunciado. Al objeto de aclarar este asunto se giró la correspondiente visita de inspección a dicho operador, comprobándose que no existía relación con el operador denunciado, si bien en el proceso de investigación pudo comprobarse que dicho operador no disponía de la Autorización Administrativa Singular para la prestación de envíos incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal, aunque estaba en posesión de la “Declaración Responsable”.
- Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. contra el Operador Postal “Allied Bussines Company of Mail SPI España S.L.U.” (Swiss Post), por presunta prestación ilegal del servicio tarjetas postales internacionales de salida, al “haberse detectado en las Islas Baleares y Canarias un nuevo modelo de “estampilla” a modo de signo de franqueo, comercializada por el operador Internacional “Swiss Post”, que incorporadas a envíos postales, están apareciendo en la red postal de Correos”. En el transcurso la investigación, pudo comprobarse que las etiquetas prepago eran comercializadas por el operador postal “Allied Bussines Company of Mail Servicios Postales Internacionales España, S.L.U.”, que actúa con el nombre comercial de “Swiss Post International” y utiliza la marca “Swiss Post”, apreciándose, presuntamente, varias infracciones a las normas postales.
- Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. contra “Idealis Servicios Postales Internacionales S.L.”, por el lanzamiento de una campaña publicitaria ligada a Swiss Post International, en la que se ofertan servicios postales y precios, sin disponer de la correspondiente “Autorización Administrativa Singular” y “Declaración Responsable”.
- Recadería Montillana S.L. como operador postal, contra D. XXXXX, por la prestación de servicios postales sin contar, presuntamente, con la autorización administrativa correspondiente.
- D. XXXXXXXX, autónomo transportista, contra la empresa “Urgent Postal, S.L.U.”, de Llerena (Badajoz), por la prestación de servicios postales sin contar con la debida Autorización Administrativa.
- Denuncia de la Guardia Civil de Arguineguín (Las Palmas) contra XXX empleado de Swiss Post, por supuesta infracción al art.6 puntos 1 y 2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, presentada ante el Juzgado de Instrucción núm. 3 de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas).

Durante el año 2011 se presentaron ante la CNSP dos solicitudes de conflicto de acceso de las previstas en el artículo 16 de la Ley 23/2007, de creación de la CNSP, el primero de ellos, presentado por ASEMPRE, fue inadmitido por falta de legitimación del solicitante, mientras que el segundo, presentado por UNIPOST, ha dado lugar a la apertura de un período de información previa durante el cual la CNSP aprobó la Circular 1/2011, de 26 de julio de 2011, por la que se dictan instrucciones en las

que se determina, con carácter transitorio, el régimen jurídico aplicable al acceso a la red postal de los operadores postales (BOE del 10/09/2011). Con dicha circular, se pretendió garantizar el acceso de los operadores privados a la red pública hasta el momento en que se completara el desarrollo normativo de las previsiones de la Ley 43/2010 sobre esta materia. La Circular encuentra su fundamento jurídico en el artículo 17 de la ya citada Ley 23/2007, que establece que la Comisión podrá dictar instrucciones para las entidades que operen en el sector postal, que serán vinculantes una vez publicadas en el «Boletín Oficial del Estado», añadiendo el apartado primero del artículo 20 del Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, que estas Instrucciones se aprobarán con el objeto de contribuir a salvaguardar la pluralidad de oferta en el mercado postal, y de proteger el interés de los usuarios de los servicios postales, en particular en lo que se refiere a la pluralidad de oferta de servicios y al acceso a la red postal pública.

En cuanto al procedimiento de elaboración de esta instrucción, de acuerdo con lo que señala el referido artículo 17 de la Ley 23/2007 se dio audiencia, con carácter previo a su aprobación, a las organizaciones y asociaciones reconocidas por la Ley que agrupan o representan a los titulares de derechos o intereses legítimos que guarden relación directa con el objeto de la instrucción, en este caso, las asociaciones integradas en el Consejo Superior Postal e, igualmente, al operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Las instrucciones contenidas en la circular se concretaban en:

Primera.- El acceso a la red postal de los operadores postales previsto en el artículo 45 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en tanto en cuanto no se cumplan las previsiones contenidas en el mismo, se regirá conforme al régimen establecido en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales y las condiciones contenidas en la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Subsecretaría de Fomento, por la que se aprueban las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública (BOE del 4-5-2007), que desarrolla el anterior Real Decreto, en lo que no se opongan a la Ley 43/2010, así como al contenido de las presentes instrucciones.

Segunda.- Las peticiones de acceso a la red postal que sean presentadas por los operadores postales, se atenderán conforme al régimen establecido en la anterior instrucción, quedando garantizado, en todo caso, el acceso respecto de los servicios a que se refiera la autorización administrativa singular de que sean titulares, de conformidad con los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación.

Tercera.- Las instrucciones de la presente Circular tienen carácter vinculante y su incumplimiento será sancionable de conformidad con lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

3.5 La Comisión Nacional del Sector Postal en el ámbito internacional

3.5.1 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 del 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 Servicios Postales de AENOR (CTN 156) es la representación de este Comité europeo a nivel nacional.

La Comisión Nacional del Sector Postal realiza las labores de coordinación, a nivel nacional, del grupo de trabajo de calidad del servicio. Durante el año 2011, el proyecto más importante que ha llevado a cabo este grupo de trabajo europeo ha sido la revisión de la norma EN13.850, que únicamente está pendiente del voto formal. Esta norma, que es la única norma del CEN de obligado cumplimiento, normaliza el sistema de medición del plazo de entrega de los envíos individuales.

3.5.2 Comisión Europea

Entre las actuaciones de la Comisión Europea relacionadas con el mercado postal a lo largo del ejercicio 2011 cabe destacar:

- Reestructuración de la Dirección General de Mercado Interior y Servicios, de forma que, en la División E (Servicios), la Unidad 3E (Servicios On-line) se ocupa conjuntamente del comercio electrónico y servicios postales.
- Realización de una encuesta para analizar el lento desarrollo del comercio electrónico transfronterizo, que representa tan sólo un 4% de la venta al por menor en la UE, así como para evaluar el impacto de la Directiva sobre el comercio electrónico (2000/31/EC).
- Elaboración de una estrategia para promover el Mercado Único Digital de los servicios on-line y el comercio electrónico, hecha pública mediante la Comunicación COM (2011) 942. Una de las líneas de actuación es la redacción de un Libro Verde que dé pie a una consulta sobre los servicios postales transfronterizos, en especial sobre la paquetería, a realizar en 2012.

- La Comisión Europea autorizó una ayuda de estado por un importe de 212 millones de euros concedida a UK Post Office Ltd. con la finalidad de financiar su red de oficinas postales durante un año, a contar desde abril de 2011. Para ese mismo periodo autorizó la continuidad de las facilidades crediticias para financiar la prestación de servicios en efectivo en las oficinas postales. La Comisión concluyó que dichas ayudas no sobrepasaban el coste de los servicios públicos encomendados a Post Office Ltd. por lo que no constituían una ventaja competitiva.
- Apertura de dos investigaciones formales, cuyo resultado final no se prejuzga, en relación con ayudas de estado concedidas por el Estado alemán a Deutsche Post AG, para financiar el coste de las pensiones de los funcionarios de su plantilla, así como las concedidas por Reino Unido para reestructurar Royal Mail, fortaleciendo su balance mediante la reducción de su “déficit de pensiones”.

La Comisión ha hecho públicos en Diciembre de 2011 los siguientes estudios:

- Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services (Rand EUROPE).
- Study on intra-community cross-border parcel delivery (FTI Consulting).

3.5.3 European Regulators Group for Postal Services (ERGP)

Durante 2011 las actividades de colaboración de la CNSP con la Comisión Europea se han articulado a través del 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 se estructura en un Plenario, que aprueba sus propias normas de funcionamiento, establece el Plan de trabajo anual y adopta las decisiones relativas a la aprobación de informes u opiniones, y el “Contact Network”, que realiza el seguimiento de los grupos de trabajo, prepara las reuniones plenarias y los grupos de trabajo creados ad hoc, según sus normas de funcionamiento.

El programa de trabajo del ERGP para 2011 ha implicado la creación de cinco grupos de trabajo:

I. Contabilidad analítica de costes y regulación de precios

Como en otras industrias de red con operadores multi-producto, los costes comunes en el sector postal suponen una parte sustancial del total de los costes. La asignación de los costes comunes a los diferentes productos postales tiene efectos relevantes en muchos ámbitos regulatorios, como la regulación de precios o el cálculo del coste neto del servicio postal universal.

El grupo pretende analizar la práctica en materia de asignación de costes comunes y formular una opinión respecto a los métodos de asignación de costes comunes, de forma que las autoridades nacionales de reglamentación puedan garantizar que los precios se orientan a costes, excluir las subvenciones cruzadas, los descuentos abusivos y la compresión de márgenes.

II. Coste neto del Servicio Postal Universal

La prestación del servicio postal universal debe realizarse con la mejor relación coste-beneficio y la financiación del coste neto, cuando exista, debe ser neutral desde el punto de vista de la competencia. El coste neto debe calcularse como la diferencia entre el coste neto en que incurre el proveedor del servicio postal universal asumiendo las obligaciones de servicio universal y el coste en que incurriría si no asumiera tales obligaciones (“escenario de referencia”). Durante este año el trabajo del grupo se ha orientado a evaluar las distintas metodologías para determinar el coste neto del servicio postal universal mediante la modelización del escenario de referencia.

III. Seguimiento del mercado y satisfacción del usuario final

La progresiva liberalización del sector postal debe traducirse en la existencia de servicios de mayor calidad y orientados a las necesidades del cliente. Por otro lado la prestación de un servicio postal universal de calidad exige que se establezcan objetivos de calidad y que se hagan públicos. El trabajo del grupo está orientado a determinar los indicadores de calidad de los servicios, realizar su seguimiento y un análisis comparativo con la finalidad de asegurar la protección de los consumidores en el contexto de las medidas reguladoras adoptadas en este campo.

Igualmente las autoridades nacionales de reglamentación deben garantizar el cumplimiento las obligaciones derivadas de la Directiva, en particular la prestación del servicio universal. Para ello es necesario que evalúen la evolución del mercado y la eficacia de las medidas regulatorias. El trabajo del grupo consiste en definir los indicadores que deben permitir realizar el seguimiento de la evolución del mercado, obtener los datos y realizar análisis comparativos, lo que contribuirá a facilitar un benchmarking o comparación de los mejores resultados entre los países europeos.

IV. Asuntos transfronterizos

A excepción de unos pocos Estados miembros que tienen unos flujos transfronterizos excepcionales, la paquetería transfronteriza representa una pequeña proporción del conjunto de los servicios postales. Por ello las autoridades nacionales de reglamentación tienen una información muy limitada respecto a estos servicios y el trabajo del grupo se orienta en primer lugar a determinar cuáles son las competencias de los reguladores respecto a los servicios transfronterizos. Igualmente se pretende identificar las barreras que obstaculizan el desarrollo del comercio electrónico intraeuropeo.

V. Acceso a la red

El acceso a la red y a la infraestructura postal del operador dominante es una de las herramientas reguladoras más importantes para garantizar la igualdad de condiciones necesarias para la competencia en el sector postal y el desarrollo del mercado plenamente liberalizado, siendo necesario garantizar un trato no discriminatorio entre los remitentes de envíos masivos, los consolidadores y los competidores. El trabajo del grupo y los participantes consiste en evaluar las prácticas en los diferentes aspectos, operativos, técnicos y económicos del acceso y el papel de los reguladores para garantizar un acceso no discriminatorio.

La CNSP realiza el seguimiento de todos los grupos de trabajo, y participando activamente como miembro en los grupos I, III y IV, asistiendo a sus reuniones. Igualmente se participa en las reuniones del “Contact Network” con la finalidad de preparar la asistencia a las reuniones del Plenario a la que asistió la Presidenta durante el mes de noviembre.

Como resultado de los trabajos del ERGP se han publicado los siguientes documentos⁽¹⁰⁾:

- Informe del ERGP sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario final.
- Informe del ERGP sobre indicadores del mercado postal.
- Borrador de informe del ERGP sobre el cálculo del coste neto del SPU y la elaboración de un Escenario de Referencia, sometido a consulta pública.

- Borrador de informe del ERGP sobre imputación de costes comunes, sometido a consulta pública.
- Propuesta de programa de trabajo del ERGP para 2012, sometido a consulta pública.

3.5.4 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 SPU.

Originariamente esta red estaba conformada por los operadores nacionales históricos, que operaban en régimen de monopolio para la prestación del servicio público postal, situación que se mantiene aún en numerosos países miembros de la UPU. Sin embargo la tendencia de apertura de los mercados a la competencia que se viene imponiendo en la última década ha obligado a la UPU a realizar un gran esfuerzo por reflejar, en su estructura y en sus actividades, la necesaria separación de los ámbitos de decisión entre las tareas la regulación del conjunto del sector postal y las tareas operativas a cargo de los prestadores del SPU. Pese a ello, aún subsiste esa confusión de ámbitos, pues prima la necesidad de mantener operativa una red postal universal que incluya a los países donde no existen operadores alternativos a los tradicionales.

La UE sigue esta evolución en el seno de la UPU y fomenta que los países miembros apoyen la profundización de la tendencia de separación de las funciones regulatorias y operativas.

Durante el año 2011 la CNSP ha seguido los trabajos de los diferentes órganos de la UPU y ha participado en el Foro de Regulación celebrado en su sede.

3.5.5 Colaboración con otros organismos reguladores europeos

La colaboración de la CNSP con otras autoridades de regulación en materia postal se articula mediante el envío de encuestas para recoger información u opiniones de las diferentes entidades sobre las materias que cada una de ellas debe resolver o respecto a las cuales quiere formarse opinión.

En el año 2011 la CNSP ha remitido una encuesta a las autoridades de regulación europeas en relación con los sistemas de evaluación de la calidad del SPU, contratación y coste de las auditorías, con la finalidad de estudiar las mejores prácticas para mejorar y abaratar el sistema de medición de la calidad del SPU en España.

(10) Informes disponibles en: http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/ergp

Por otra parte en el ejercicio 2011 se han recibido cuestionarios enviados por los siguientes organismos reguladores:

- ANACOM (Portugal) sobre tarifas del SPU, sobre valoración del coste del capital al calcular el coste del SPU, y sobre la utilización del formulario para transporte internacional CN38 UPU a utilizar por operadores no pertenecientes a dicha organización.
- OPTA (Países Bajos) sobre modificación de la norma EN 13850 en materia de calidad de servicio.
- ARCEP (Francia) para un estudio encargado a la consultora WIK sobre tecnología postal en Europa.
- Bundesnetzagentur (Alemania) para un estudio encargado a la consultora WIK sobre control ex-post de precios, centrado en los costes estándar significativos.
- APEK (Eslovenia) sobre categorías prioritarias y no prioritarias de correo internacional
- Postcomm (Reino Unido) sobre introducción de competencia en el mercado postal y operadores que prestan servicios de extremo a extremo.
- NPT (Noruega) sobre la definición del SPU en relación con el correo transfronterizo.
- ICTA (Turquía) sobre distribución de competencias entre autoridades nacionales de reglamentación.
- OCECPR (Chipre) sobre acceso a la red postal, sistema de licencias, designación del operador prestador del SPU y otras cuestiones reglamentarias.

Finalmente, en el mes de septiembre, la Presidenta de la CNSP participó con una ponencia en la 5ª Conferencia Postal organizada por el regulador portugués ANACOM, bajo el título “Liberalización de los servicios postales: año uno”.

3.5.6 Colaboración con otras entidades

La CNSP ha dado adecuada respuesta a otras entidades distintas de los reguladores nacionales que solicitan información sobre aspectos de la reglamentación o del mercado postal españoles. En 2011 se respondió a un amplio cuestionario a solicitud de la Embajada francesa con motivo de las reformas legislativas previstas en ese país.

4-Cuentas Anuales de la Comisión Nacional del Sector Postal

Resolución de 31 de julio de 2012 de la Comisión Nacional del Sector Postal por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2011 (BOE 10 de septiembre de 2012).

En virtud del 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 2011.

Madrid, 31 de julio de 2012.–El Presidente de la Comisión Nacional del Sector Postal, P.S. (Ley 30/1992, de 26 de noviembre), el Vicepresidente de la Comisión Nacional del Sector Postal, Ángel Chamorro Pérez.

I) Balance

Nº Ctas	Activo	Ejercicio 2011	Nº Ctas	Patrimonio neto y pasivo	Ejercicio 2011
	A. Activo no corriente	216.451,70		A. Patrimonio neto	3.464.132,68
	I. Inmovilizado intangible	78.446,61		II. Patrimonio generado	3.464.132,68
206 (2806)	3. Aplicaciones informáticas	78.446,61	120	1. Resultados de ejercicios anteriores	2.951.495,73
	II. Inmovilizado material	137.955,09	129	2. Resultados del ejercicio	512.636,95
216 (2816)	5. Otro inmovilizado material	137.955,09			
217 (2817)					
219 (2819)					
	V. Inversiones financieras a largo plazo	50,00			
26	4. Otras inversiones financieras	50,00			
	B. Activo corriente	3.689.130,97		C. Pasivo corriente	441.449,99
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar	940.066,45		IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	441.449,99
460	1. Deudores por operaciones de gestión	77.367,28	420	1. Acreedores por operaciones de gestión	284.645,72
469	2. Otras cuentas a cobrar	862.699,17	429	2. Otras cuentas a pagar	50.260,75
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.749.064,52	47	3. Administraciones públicas	106.543,52
570,571	2. Tesorería	2.749.064,52			
	Total activo	3.905.582,67		Total pasivo y neto	3.905.582,67

II) Cuenta del resultado económico patrimonial

Nº Ctas		Ejercicio 2011
	1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	825.625,55
740	b) Tasas	825.625,55
	2. Transferencias y subvenciones recibidas	2.068.836,00
	a) Del ejercicio	2.068.836,00
750	a.2) Transferencias	2.068.836,00
	A) Total ingresos de gestión ordinaria (1+2+3+4+5+6+7)	2.894.461,55
	8. Gastos de personal	-1.371.072,50
(640)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-1.293.259,64
(642),(643),(644)	b) Cargas sociales	-77.812,86
	11. Otros gastos de gestión ordinaria	-998.172,03
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-994.918,88
(63)	b) Tributos	-3.253,15
	12. Amortización el inmovilizado	-12.580,07
	B) Total gastos de gestión ordinaria (8+9+10+11+12)	-2.381.824,60
	I Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A + B)	512.636,95
	II Resultado de las operaciones no financieras	512.636,95
	III Resultado de las operaciones financieras	0,00
	IV Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)	512.636,95

III.1) Estado total de cambios en el patrimonio neto

	Notas en memoria	I.Patrimonio aportado	II.Patrimonio generado	III.Ajustes por cambio	IV.Otros incrementos	Total
A. Patrimonio neto al final del ejercicio 2010			2.951.495,73			2.951.495,73
B. Ajustes por cambios de criterios contables y corrección de errores						
C. Patrimonio neto inicial ajustado del ejercicio 2011 (A+B)			2.951.495,73			2.951.495,73
D. Variaciones del patrimonio neto ejercicio 2011			512.636,95			512.636,95
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio			512.636,95			512.636,95
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias						
3. Otras variaciones del patrimonio neto						
E. Patrimonio neto al final del ejercicio 2011 (C+D)			3.464.132,68			3.464.132,68

III. 2) Estado de ingresos y gastos reconocidos

N° Ctas	Notas en memoria	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
129	I. Resultado económico patrimonial	512.636,95	2.951.495,73
	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		
	Total (1+2+3+4)	0	0
	IV. Total ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	512.636,95	2.951.495,73

IV. Estado de flujos de efectivo

	EJERCICIO 2011
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	
A) Cobros:	2.284.395,50
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	749.019,02
2. Transferencias y subvenciones recibidas	1.485.796,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	49.500,00
6. Otros cobros	80,48
B) Pagos:	-2.079.451,37
7. Gastos de personal	-1.352.801,34
10. Otros gastos de gestión	-726.650,03
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	204.944,13
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-228.031,56
C) Cobros:	0,00
D) Pagos:	
4. Compra de inversiones reales	-227.981,56
6. Otros pagos de las actividades de inversión	-50,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-228.031,56
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS	
LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-23.087,43
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	2.772.151,95
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	2.749.064,52

V. Resumen de la 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.

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.

La Comisión Nacional del Sector Postal 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 (LES), 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 del la CNSP, establece que los recursos estarán integrados por:⁽¹¹⁾

- 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.

(11) 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

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.

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 inicialmente por un Presidente y cuatro Consejeros, uno de los cuales será Vicepresidente, y por un Secretario no consejero, que tendrá voz pero no voto.

El Consejo de Ministros en su reunión del día 16 de julio de 2010 nombró:

Presidenta de la Comisión Nacional del Sector Postal a:
Doña Rosa Isabel Aza Conejo.

Como Vicepresidente de la CNSP a:
Don Ángel Chamorro Pérez

Y como Consejeros a:
Doña María Ramos Cuadrado
Don Ramón Companys Sanfeliu
Don Manuel Guillermo Varela Flores

El 26 de julio de 2010 se constituyó y entra en funcionamiento la CNSP.

Se nombró Secretario a:

Don Miguel Ángel de Frías Aragón.

Por aplicación de lo establecido en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, se nombran por R.D. 689/2011 y R.D. 690/2011, de 13 de mayo, dos nuevos Consejeros:

D^a M^a Elena Etxegoyen Gaztelumendi

D. Enrique Martínez Marín

De esta manera, el Consejo Rector pasa a estar compuesto por:

Un presidente y seis consejeros, uno de los cuales será transitoriamente, vicepresidente, y por un secretario no consejero, que tendrá voz pero no voto.

Estructura organizativa:

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

Personal

Categoría	Cifra media 2011		Dato 31 diciembre 2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funcionarios A-1	2	3	2	3
Funcionarios A-2	5	4	5	4
Funcionarios C-1	3,33	3	3	3
Funcionarios C-2	1,25	0	2	0
Personal Laboral C-2	0	1,25	0	1

La CNSP actúa en el desarrollo de su actividad y para el cumplimiento de sus fines, con autonomía orgánica y funcional, 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 desarrollaran a través del titular del Ministerio de Fomento.

V.2 Bases de presentación de las cuentas

En la elaboración de las cuentas anuales se han seguido las instrucciones recogidas en la normativa de aplicación.

La presentación de las cuentas anuales de la Comisión Nacional del Sector Postal, se sujetan a la nueva reglamentación contable, recogida en la Orden EHA/2010 de 13 de Abril, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, y en 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.

La finalidad de su formulación, tal y como se recoge en el marco conceptual del Nuevo Plan General de la Contabilidad Pública, es el suministro de información para la adecuada toma de decisiones económicas y constituir un medio de rendición de cuentas de la entidad por los recursos que le han sido confiados, redactándose por ello con claridad, mostrando la imagen fiel de su patrimonio, de la situación financiera, y de su resultado económico patrimonial.

Cumpléndose para lo anterior los requisitos establecidos de claridad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad y aplicando los principios contables de carácter económico patrimonial que asimismo se recogen en la normativa mencionada, por no interferir ninguno en el objetivo de conseguir que las cuentas anuales muestren la mencionada imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de su resultado económico-patrimonial.

Comparación de la información

Debido al cambio de la normativa contable de aplicación, los formatos de los estados contables correspondientes al ejercicio 2011 no permiten la comparación directa con los formatos resultantes de la aplicación de la normativa existente hasta 2010.

A los efectos de disponer de los datos del ejercicio precedente se incluyen los estados contables, Balance y Cuenta del Resultado económico patrimonial, del ejercicio 2010:

Balance del ejercicio 2010

Nº Ctas	Activo	2.010	Nº Ctas	Pasivo	2.010
A)	Inmovilizado	4.596,26	A)	Fondos propios	2.951.495,73
II.	Inmovilizaciones inmateriales	698,87	129	IV. Resultados del ejercicio	2.951.495,73
215	3. Aplicaciones informáticas	729,88			
(281)	6. Amortizaciones	-31,01			
III.	Inmovilizaciones materiales	3.897,39			
226	3. Utillaje y mobiliario	195,88			
227	4. Otro inmovilizado	3.732,34	D)	Acreeedores a corto plazo	104.307,96
(282)	6. Amortizaciones	-30,83			
C)	Activo circulante	3.051.207,43	III.	Acreeedores	104.307,96
			420,429	1. Acreeedores varios	14.318,49
II.	Deudores	279.055,48	475,476	3. Administraciones públicas	89.989,47
469	1. Deudores varios	279.055,48			
57	IV. Tesorería	2.772.151,95			
Total general		3.055.803,69	Total general		3.055.803,69

Cuenta del resultado económico patrimonial del ejercicio 2010

Nº Ctas	Debe	Ej. 2010	Nº Ctas	Haber	Ej. 2010
A) Gastos		396.204,27	B) Ingresos		3.347.700,00
3 - Gastos de funcionamiento de los servicios y prestaciones sociales		396.204,27	5 - Transferencias y Subvenciones		3.347.700,00
a) Gastos de personal		367.617,72	755 c) Transferencias de capital		3.347.700,00
640,641 a.1) Sueldos, salarios y asimilados		343.735,18			
642 a.2) Cargas sociales		23.882,54			
68 c) Dotaciones para amortización de inmovilizado		61,84			
e) Otros gastos de gestión		28.524,71			
62 e.1) Servicios exteriores		28.524,71			
Ahorro		2.951.495,73	Desahorro		

Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables:

Debido a que el inicio de la actividad de la Comisión en el ejercicio 2010 no se produce hasta el mes de octubre, la casuística de las operaciones contables en dicho ejercicio fue muy reducida, de tal manera que la aplicación de la nueva normativa no supone variación alguna por la aplicación de los nuevos criterios contables.

La entidad ha elaborado el asiento de apertura de acuerdo a lo establecido en la disposición transitoria primera de la Orden EHA/2045/2011 de 14 de julio, por la que se aprueba la ICAIE.

(Adapt. Resoluc. 28/12/2000 IGAE)

Asiento de cierre. Ejercicio 2010

		DEBE	HABER
281000	Amort. Acda. APLIC. Informat.	31,01	
282001	Amort. Acda Mobiliario	3,22	
282002	Amortiz. Acda. O. Inmovilizado	27,61	
420003	J.M. Bruneau España S.A.	82,6	
420006	PAN Publicidad C.B.	4.120,00	
420007	KONICA MINOLTA B.S. Spain S.A.	3.732,34	
429501	CSJ. R.I A.C. Acreed. por GG.	930,03	
429502	CSJ. R.C.S. Acreed. por GG.	149,5	
429503	CSJ. M.V.F. Acreed. por GG.	4.418,42	
429504	CSJ. M.R.C. Acreed. por GG.	885,6	
476000	Organismos Seg.Soc. Acreedora	5.327,87	
476100	MUFACE	1.502,93	
476101	O.O Prev. Social Acreed.	5.393,37	
475100	H.P. Acreed. Ret. Practicad	77.765,30	
129000	Resultado del ejercicio	2.951.495,73	
215000	Aplicaciones informáticas		729,88
227001	Otro inmovilizado material		3.732,34
470901	M. Fomento deudor por transf.		278.975,00
469001	BBVA. Deudor por op. exentas		80,48
570000	Caja metálico		288,05
572001	C. cte. Banco España		2.683.138,55
572002	C. cte BBVA G. Generales		22.483,25
572003	C.cte. BBVA G. Personal		66.242,10
		3.055.865,53	3.055.865,53

(Adapt. Resoluc. 28/07/2011 IGAE)

Asiento de apertura. Ejercicio 2011

		Debe	Haber
206000	Aplicaciones informáticas	729,88	
216000	Mobiliario	195,88	
219000	Otro inmovilizado material	3.732,34	
469001	M. Fomento deudor por transf.	278.975,00	
469002	BBVA Deudor por op. exentas	80,48	
570000	Caja metálico	288,05	
571001	C. cte. Banco España	2.683.138,55	
571002	C. cte BBVA G. Generales	22.483,25	
571003	C.cte.BBVA G. Personal	66.242,10	
129000	Resultado del ejercicio		2.951.495,73
280600	Amort. acda. aplicaciones informát.		31,01
281600	Amort. acda mobiliario		3,22
281700	Amortiz. acda. equipos proc		27,61
420001	J.M. Bruneau España S.A.		82,6
420002	PAN publicidad C.B.		4.120,00
420003	KONICA MINOLTA B.S. SPAIN S.A.		3.732,34
420901	CSJ. R.I A.C. Acreed. por GG.		930,03
420902	CSJ. R.C.S. Acreed. por GG.		149,5
420903	CSJ. M.V.F. Acreed. por GG.		4.418,42
420904	CSJ. M.R.C. Acreed. por GG.		885,6
476000	Organismos Seg. Soc. Acreedora		5.327,87
476100	MUFACE		1.502,93
476900	O. O Prev. social acreed. CL		5.393,37
475100	H.P. Acreed. ret. practica		77.765,30
		-----	-----
S uma		3.055.865,53	3.055.865,53

V.3 Normas de reconocimiento y valoración

a) Inmovilizado inmaterial.

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

Contabilización por su precio de adquisición.

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 amortización aprobadas por el R.D. 1777/2004 de 30 de julio de Reglamento de Impuesto de Sociedades.

Se dota amortización para las aplicaciones informáticas realizadas a medida, al tipo mínimo (16,66 %), según lo establecido en las tablas de amortización aprobadas por el por el R.D. 1777/2004 de 30 de julio de Reglamento de Impuesto de Sociedades.

b) Inmovilizado material

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 de Reglamento de Impuesto de Sociedades.

- mobiliarios	10,00 %
- equipos para el proceso de la información	12,50 %
- máquinas copiadoras y reproductoras	15,00 %

c) Deudas

Todas las deudas contabilizadas a 31 de diciembre son con vencimiento a corto plazo. Deudas contraídas con Organismos Públicos como la Agencia Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social, otros acreedores por operaciones de gestión, y deuda reconocida con el operador prestador del Servicio Postal Universal, por el importe de la tasa recaudada por la CNSP y cuya finalidad es la de contribuir a compensar al prestador.

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 de Reglamento de Impuesto de Sociedades.

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

Saldo inicial	Entradas	Amortiz. Ejercicio	Saldo final
3.879,39	145.256,81	11.199,11	137.955,09

V.5 Activos financieros

La partida corresponde a una fianza depositada para la utilización de una máquina dispensadora de agua.

V.6 Pasivos financieros:

No hay pasivos financieros de los incluidos en este punto.

V.7 Transferencias, subvenciones y otros ingresos y gastos.

Transferencia de capital, según lo establecido en los Presupuestos Generales del Estado del año 2011 y sus modificaciones posteriores.

Importe	2.068.836,00
A 31 de diciembre pendiente	862.019,00

V.8 Provisiones y contingencias

No se han dotado provisiones

V.9 Indicadores financieros patrimoniales

1 Liquidez inmediata:

$$\text{Fondos líquidos/Pasivo corriente} \\ 2.749.064,52 / 441.449,99 = 622,74$$

2 Liquidez a corto plazo:

$$\text{Fondos líquidos + derechos pendientes de cobro/ Pasivo corriente} \\ 2.749.064,52 + 940.066,45 / 441.449,99 = 835,68$$

3. Liquidez general:

$$\text{Activo corriente/ Pasivo corriente} \\ 3.689.130,97 / 441.449,99 = 835,68$$

4. Endeudamiento:

$$\text{(Pasivo corriente + pasivo no corriente)} \\ \text{-----} \\ \text{Pasivo corriente + pasivo no corriente + patrimonio neto} \\ (441.449,99 + 0,00) / (441.449,99 + 0,00 + 3.464.132,68) = 11,30$$

5. Relación de endeudamiento:

$$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo no corriente}} \\ 441.449,99 / 0,00 = 0$$

6. Cash flow

$$\frac{\text{Pasivo no corriente} + \text{Pasivo corriente}}{\text{Flujos netos de gestión}}$$

$$(0 + 441.449,99) / 204.944,13 = 215,40$$

7. Ratios de la cuenta del resultado económico patrimonial:

1) Estructura de los ingresos

Ingresos de gestión ordinaria (I. G. OR)			
Ing. Trib/I.G.Or	Transf/I.G.OR	VN y PS/IGOR	Resto IGOR/IGOR
28,52%	71,48%	0,00%	0.00%

2) Estructura de los gastos

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
57,56%	0%	0%	42,44%

3) Cobertura de los gastos corrientes

$$\frac{\text{Gastos de gestión ordinaria}}{\text{Ingresos de gestión ordinaria}} \\ 2.381.824,60 / 2.894.461,55 = 82,29$$

V. 10 Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos a incorporar en este punto.

5-Perspectivas de Futuro

El sector de los servicios postales reviste una importancia capital tanto para los usuarios particulares como para los empresariales, por lo que está considerado como un servicio de interés económico general (SIEG), sin embargo evoluciona influenciado por mercados dinámicos como el de la comunicación, la publicidad y el comercio electrónico. Desde hace algo más de una década está sufriendo una profunda transformación, en gran medida en respuesta a las modificaciones en los hábitos y necesidades de los consumidores que está produciendo el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, transformación que se ha visto acelerada en los últimos años por la situación económica.

El mercado postal, desde que a mediados de los años ochenta inició un proceso para su unificación en el seno de una normativa europea común, ha experimentado una gran evolución. Desde el 1 de enero de 2011, la mayoría de los países de la UE (16) ya han establecido un mercado totalmente liberalizado, en aplicación de la tercera directiva postal. Los países restantes, que han obtenido una prórroga en razón de diversas circunstancias, lo harán el próximo 31 de diciembre de 2012.

En la actualidad, los servicios postales cumplen varias funciones esenciales, entre las que cabe señalar:

- Alcanzan a todos y cada uno de los hogares europeos, ya que son servicios universales que se prestan a la totalidad de la población.
- Son un factor indispensable de la competitividad de la UE que sirve tanto a las grandes corporaciones, como a las pequeñas y medianas empresas.
- Son un vector de la integración europea, al mismo nivel que el resto de las redes (transportes, telecomunicaciones) superando fronteras y aboliendo distancias.
- Contribuyen, como lo han venido haciendo a lo largo de su historia, a la cohesión social y territorial de Europa.

Las cifras económicas hablan por sí solas de la importancia y relevancia del sector, la cifra de negocios alcanzó en 2006 los 90.000 millones de euros, lo que supone el 1% del PIB de la UE, generando 1,6 millones de empleos⁽¹²⁾. Sin embargo, en estos momentos el sector de los servicios postales tiene que hacer frente a varios desafíos, entre los que se pueden señalar:

(12) Informes disponibles en: http://ec.europa.eu/internal_market/post/index_en.htm. Informe de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, COM(2008) 884 final

- o Está todavía dentro de un proceso total de apertura del mercado próximo a concluir, a través del cual ha alcanzado importantes cotas de eficacia, dentro de la exigencia definida desde la primera directiva de prestación del servicio postal universal.
- o El sector tiene que hacer frente al fenómeno de la “sustitución electrónica” que está alcanzando unas dimensiones considerables, con la generalización del acceso al correo electrónico.
- o La crisis económica ha venido a amplificar este fenómeno, con el riesgo de irreversibilidad que lleva consigo. El correo entre particulares ya es muy marginal, en algunos casos la correspondencia es solamente comercial.

Sea cual sea las respuestas a estos desafíos, los Estados miembros junto con la Comisión Europea, deberán aplicar las medidas oportunas para conseguir el mantenimiento de un servicio postal universal de calidad y a un coste razonable, tal como se ha venido legislando a lo largo de todo el proceso liberalizador iniciado hace ahora veinte años con la publicación del Libro Verde.

En el ámbito estrictamente nacional hay dos aspectos que van a condicionar la evolución futura del sector postal y también del órgano que lo regula:

- En primer lugar, el necesario desarrollo reglamentario de la Ley 43/2010, que habrá de producirse en el corto y medio plazo. Hay que resaltar que la Ley mencionada constituye un marco jurídico adecuado para la constitución de un mercado postal con niveles de competencia y eficiencia similares a la de los países de nuestro entorno. Sin embargo, persisten una serie de aspectos de gran relevancia que requieren de una mayor concreción, sin que en todos los casos sea posible recurrir a las normas reglamentarias ya existentes, pues las mismas se referían, en muchos casos, a situaciones superadas por la nueva Ley. Los nuevos reglamentos y el conjunto de herramientas contempladas en la Ley 43/2010 van a jugar un papel de capital importancia en la configuración futura del mercado postal, así como en la estructuración del Servicio Postal Universal. A través de los mismos, así como de otras posibles reformas regulatorias (ver Anexo I) podrá conseguirse el adecuado despliegue de la Ley 43/2010 y, en consecuencia, la consolidación de unos servicios postales modernos que respondan a las necesidades de la sociedad española.
- En segundo lugar, en lo que afecta al órgano regulador del sector postal, está pendiente de aprobación la Ley de Creación de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia que asumirá las competencias de la CNSP, por lo que de su aprobación y de los términos de la misma dependerán la supervisión del sector, en el ámbito de velar por la transparencia y buen funcionamiento del mercado postal y por el cumplimiento de las exigencias de la libre competencia en el mismo.

ANEXO I

Propuestas de reforma regulatoria que, en virtud de lo establecido en el artículo 20.1 de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, han sido aprobadas por la Comisión Nacional del Sector Postal

1ª Propuesta. Inclusión en el futuro Plan de Prestación del Servicio Postal Universal de requisitos que garanticen el acceso de los ciudadanos, en condiciones razonables, a la red postal.

a) Antecedentes normativos

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, en su considerando número 12, determina que *“el objetivo del servicio universal es proporcionar a todos los usuarios un fácil acceso a la red postal, ofreciendo en particular un número suficiente de puntos de acceso y condiciones satisfactorias de frecuencia de recogida y de distribución, y que el servicio universal debe prestarse respetando la necesidad básica de garantizar un funcionamiento continuo y adaptarse a las necesidades de los usuarios, así como garantizarles un trato equitativo y no discriminatorio”*.

Así, en su artículo 3.1, establece que *“los Estados miembros garantizarán a los usuarios el derecho a un servicio universal que corresponda a una oferta de servicios postales de calidad determinada prestados de forma permanente en todos los puntos del territorio a precios asequibles a todos los usuarios”*, y continúa en el punto 2 determinando que *“para ello, los Estados miembros velarán por que la densidad de los puntos de contacto y de los puntos de acceso tenga en cuenta las necesidades de los usuarios”*.

Asimismo, la Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 20 de febrero de 2008, en su considerando 54, establece que *“los Estados miembros deben asegurarse de que se establezcan suficientes puntos de acceso para tener en cuenta las necesidades de los usuarios en las zonas rurales y escasamente pobladas. Los Estados miembros deben garantizar una densidad adecuada de puntos de acceso en estas zonas para cumplir con la obligación de servicio universal”*.

En este sentido, y dentro del marco legislativo español, la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su artículo 23.b, que el operador u operadores designados por el Estado para la prestación del servicio postal universal, deberán *“disponer de una cobertura adecuada al ámbito territorial para el que haya sido designado y, en particular, asegurar la densidad de puntos de acceso a los servicios postales establecida en el plan de prestación y la accesibilidad a los citados puntos de las personas con discapacidad de cualquier tipo, así como de las personas con movilidad reducida, conforme a lo que se establezca reglamentariamente”*.

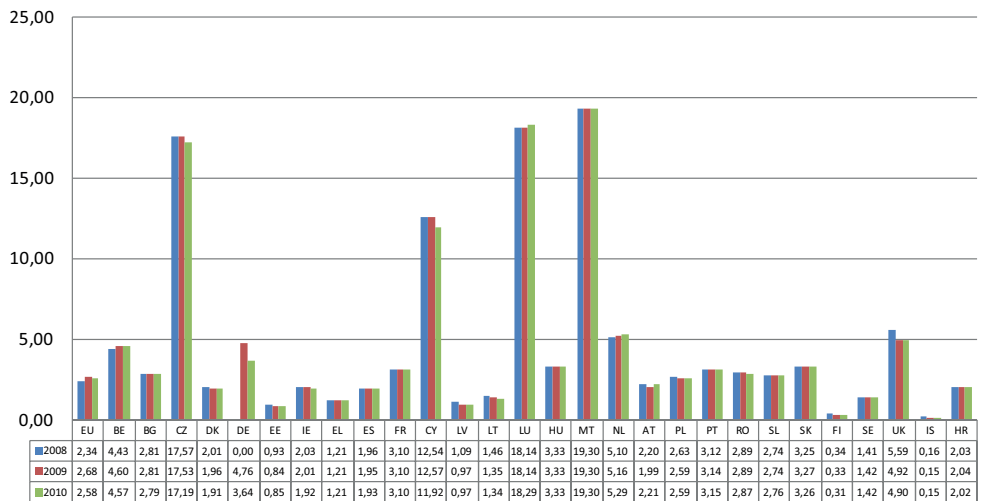
b) Situación actual

Para medir las condiciones de accesibilidad, podemos tener en cuenta varias magnitudes, como por ejemplo el número de puntos de atención y buzones, y sus índices de cobertura por área y población.

Respecto a los índices de cobertura de la población, la manera más directa de representarla es mediante el número de *puntos de atención o establecimientos postales y buzones* teniendo en cuenta tanto el número de habitantes como el tamaño del territorio atendido.

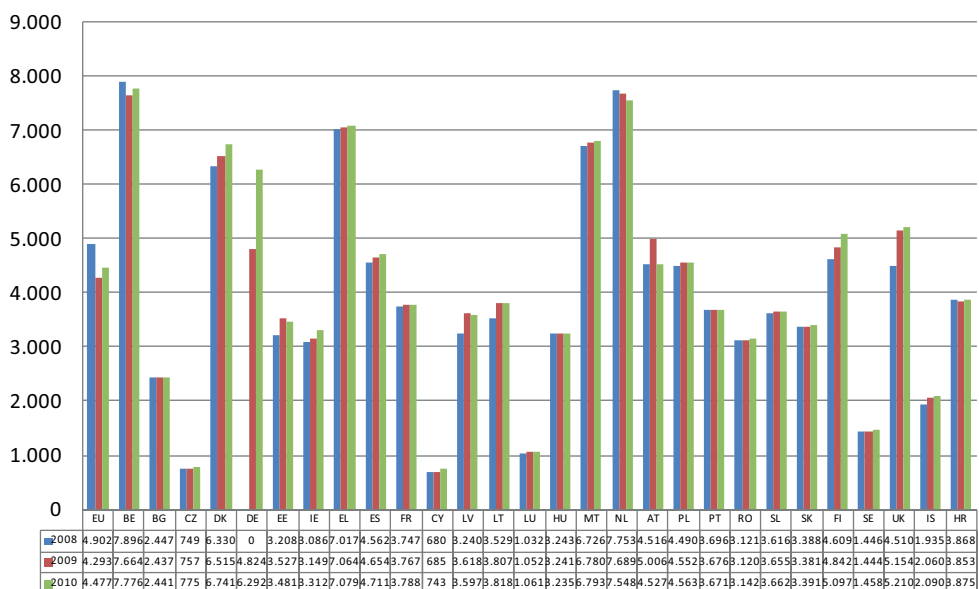
En los siguientes gráficos se comparan los diferentes países europeos respecto al número de puntos de atención por 100 km² y el número de habitantes por punto de atención. En ambos gráficos, se consideran todos los puntos de atención, bien sean propiedad del operador público o agencia (administrado por terceros). También se incluyen los puntos de atención permanentes y móviles, incluyendo personal de reparto que presta servicios de admisión.

Número de puntos de atención por 100 km²



Fuente: Eurostat/UPU

Número de habitantes atendidos por punto de atención



Fuente: Eurostat

Como se observa en el primer gráfico, hay cuatro países que presentan grandes diferencias con el resto, que son Malta, Luxemburgo, República Checa y Chipre, con índices superiores a 10. Sin embargo, la diferencia existente entre el resto de países no es tan acusada. España se sitúa en una posición media respecto al resto de países.

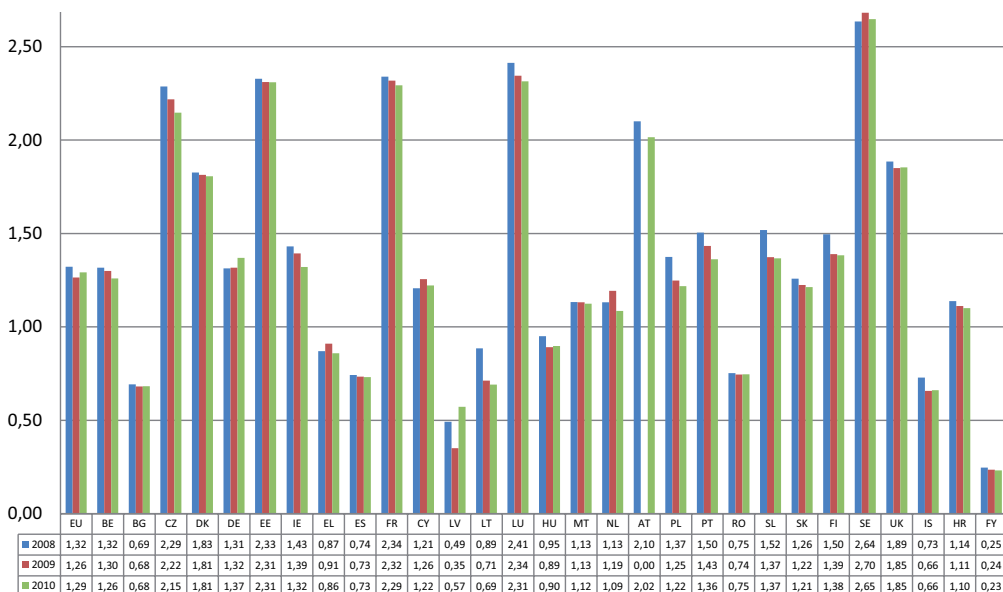
Hay que tener en cuenta que España es el cuarto país más extenso del continente europeo y que tiene una baja densidad demográfica y un reparto de la población muy desigual.

Respecto al número de habitantes atendido por punto de atención, España se sitúa también en torno a la media europea (EU), pero en este caso tiene una mejor posición que en el caso anterior, ya que se mantiene por delante de países como el Alemania, Francia, Portugal o Bélgica.

Para medir el grado de accesibilidad de la población a los servicios postales, además de los índices anteriores, también se puede tomar como referencia el *número de buzones*, medido igualmente por habitante, o por kilómetro cuadrado.

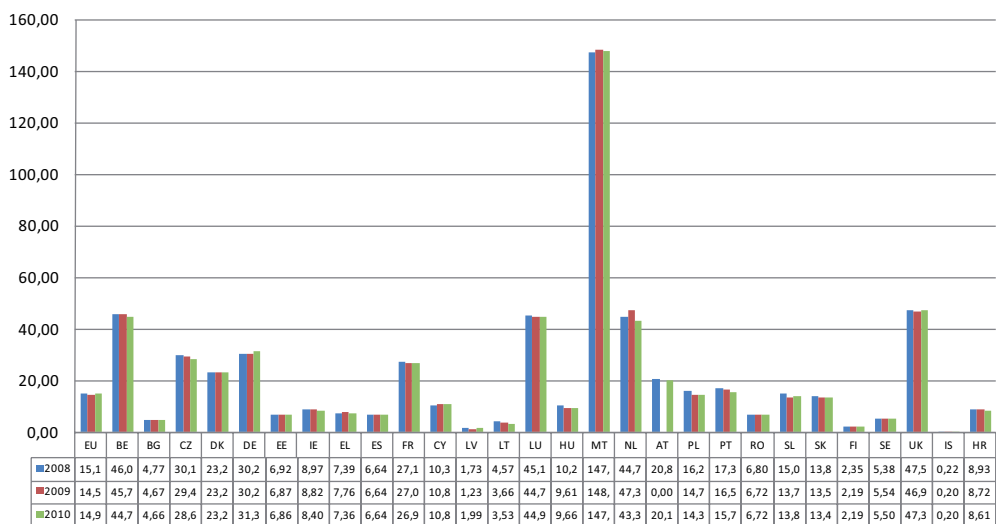
En los siguientes gráficos, se aprecia que España se sitúa por debajo de la media de los países europeos (EU), aunque hay que seguir teniendo en cuenta la especial situación demográfica de España, ya que posee un número reducido de núcleos de población, existiendo grandes áreas con densidades de población muy bajas.

Número de buzones por 1.000 habitantes



Fuente: Eurostat

Número de buzones por 100 km²



Fuente: Eurostat/UPU

Por otro lado, en España no existe un requerimiento específico en el número de puntos de atención, mientras que en otros países sí se ha determinado este número, tal y como se plasma en el “*Estudio sobre la regulación en el sector postal y trasposición de la 3ª Directiva Postal Europea*” realizado por The Boston Consulting Group en mayo de 2010.

Requerimientos en el número de oficinas postales					
País	Nº de oficinas por población	Nº de oficinas por municipio	Distancia máxima a oficina	Otros requerimientos	Regulado por
Bélgica	Existe criterio de densidad	Min 1	10 km	-	Contrato entre Gobierno y USP
Francia	1/20.000 hab en municipio >10.000 hab	-	10 km, 95-99% población	-	La Ley postal parcialmente ⁽²⁾
Alemania	-	Min. 1 en municipio >2.000 hab	2 km, en municipio >4.000 hab	Min. 1 oficina por 80 km ²	N. d.
Italia	-	Mín. 96% de comunidades con oficina	3 km, 75% población 5 km, 92,5% población 6 km, 97,5% población	-	Orden Ministerial
Holanda	1/50.000 hab.	-	5 km en municipio >50.000 hab	-	N. d.
Portugal	N. d.	N. d.	N. d.	-	Acuerdo entre regulador y USP ⁽³⁾
Suecia	Distribución razonable	-	Distancia razonable	-	N. d.
Reino Unido	-	-	5 km, 95% población ⁽¹⁾	-	Condiciones de licencia

1) En 10 km para el 95% de la población de un mismo código postal.

2) Número mínimo de 17.000 oficinas requerido por el proyecto de Ley.

3) Validez de 3 años prorrogable

Fuente: Comisión Europea, diciembre 2008, CERP 2010, análisis BCG.

c) Propuesta regulatoria

En primer lugar, dentro del marco normativo español, se detecta la necesidad de incorporar objetivos explícitos y cuantificados de accesibilidad en España, al igual que lo hacen otras legislaciones y regulaciones internacionales.

Como se ha señalado en los antecedentes normativos, el artículo 23.b, de la Ley 43/2010, insta a establecer en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal indicadores y objetivos para asegurar una cobertura adecuada de puntos de acceso

De acuerdo con lo anterior, se propone:

- Que en el Plan de Prestación se establezcan indicadores de accesibilidad, referidos al porcentaje de población atendido en puntos de acceso y buzones en un radio determinado. (Por ejemplo: % de población a menos de 10 km de un punto de atención). Estos objetivos deberían establecerse tras un estudio detallado que analice tanto las necesidades de los usuarios como su repercusión en el Coste Neto de prestación del Servicio Postal Universal.
- Reforzamiento del sistema de control de reclamaciones, elaborando indicadores generales de carácter agregado sobre el número de reclamaciones según la instancia ante la que se presenta, motivo, porcentaje de reclamación, etc.

2ª Propuesta. Necesidad de un nuevo sistema de financiación del órgano regulador del sector postal y del fondo de financiación del Servicio Postal Universal.

Financiación del organismo regulador del sector postal

a) Antecedentes normativos

La Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP), es un organismo regulador, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, de los previstos en la Ley 2/2011, de Economía Sostenible. Fue creada por la Ley 23/2007, de 8 de octubre, si bien se constituyó y entro en funcionamiento el 26 de julio de 2010. El inicio del ejercicio efectivo de sus funciones se produjo el 6 de octubre pasado, de acuerdo con lo previsto en la Orden FOM/2575/2010, de 1 de octubre (BOE de 5 de octubre).

Según establece el artículo 11.2 de la mencionada Ley 23/2007, en la versión dada al mismo por la Disposición final primera 2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, “los recursos de la Comisión 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 por objeto la financiación del funcionamiento de la Comisión.*
- c) *El importe de las sanciones y multas coercitivas previstas en esta 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.”*

En lo relativo a las tasas establecidas para financiar el funcionamiento de la Comisión, la referida Ley 23/2007 creó (artículo 12 y s.s.) la tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales, la tasa por realización de actividades económicas en el sector postal y la tasa por expedición de certificaciones registrales.

La tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales tiene como hecho imponible la inscripción y renovación de la inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales. Los sujetos pasivos, es decir, las personas físicas o jurídicas que presten servicios postales y figuren inscritas en el citado registro, deben abonarla anualmente (originalmente, hasta la entrada en vigor de la Ley 43/2010 era de carácter bienal). El importe exigible en 2011 por este concepto era de 400 €.

La tasa por la realización de actividades económicas en el sector postal tiene como sujetos pasivos efectivos a los titulares de autorizaciones administrativas singulares, es decir las precisas para la ejecución de cualesquiera prestaciones en relación con los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal (artículo 42 de la Ley 43/2010), ya que los titulares de las autorizaciones generales están exentos (artículo 14. 4 de la Ley 23/2007).

Su hecho imponible radica en las operaciones de gestión, control y ejecución que ha de realizar la CNSP en relación con los titulares de las referidas autorizaciones administrativas, estando constituida su base imponible por el conjunto de ingresos brutos de explotación que obtenga el titular de la citada autorización singular por la prestación de servicios incluidos en el ámbito autorizado. La cuota es el resultado de aplicar el 0,1881 por ciento a la base imponible (Disposición Adicional tercera de la Ley 23/2007).

Finalmente, la tasa por la expedición de certificaciones registrales grava la expedición de certificaciones registrales por parte de la Comisión Nacional del Sector Postal, estando obligados a su pago las personas que los soliciten. El importe de esta tasa en el año 2011 era de 100€.

La memoria económica elaborada para la tramitación del Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, preveía que la financiación de este organismo regulador habría de basarse, en la recaudación de las tres tasas creadas a tal efecto por la referida Ley 23/2007, de conformidad con lo señalado en el siguiente cuadro que mostraba los ingresos previstos para la Comisión:

Tasa	Cuota	Nº Empresas	Volumen de Negocio (euros)	Total Ingresos (euros)
Tasa por inscripción (renovaciones)	50	2.650		66.250
Tasa por inscripción (nuevas empresas)	50	20		1.000
Tasa por certificaciones	100	110		11.000
Tasa por actividad	0,1881%		1.910.000.000	3.592.800
TOTAL				3.671.050

Como puede verse, la más relevante de las citadas tasas, desde el punto de vista recaudatorio, sería la tasa por realización de actividades económicas en el sector postal que, según los términos expresados en la memoria mencionada, generaría más del 95% de los ingresos de la comisión. Aunque no se citaba expresamente, se estima que la aportación de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. ascendería

a cerca del 90% del porcentaje antes mencionado ya que asume cerca del 90% del volumen de negocios de los servicios postales prestados en el ámbito del Servicio Postal Universal.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, establece en su artículo 22.2 segundo párrafo, que el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal, es decir la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. según se señala en la Disposición Adicional Primera de la misma norma, quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el impuesto sobre sociedades.

La tasa por la realización de actividades económicas en el sector postal es un tributo que grava la actividad vinculada al servicio postal universal, del cual estaría exenta la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., conclusión a la que había llegado, por ejemplo, la Comisión Nacional de la Competencia en su informe “El nuevo marco de regulación del sector postal tradicional en España” y que fue posteriormente confirmada por la Dirección General de Tributos.

b) Situación actual

La aplicación de la exención señalada tiene importantes consecuencias para la CNSP ya que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., en su condición de principal proveedor de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, debería ser el principal contribuyente al sostenimiento de los gastos de la CNSP. En concreto, a través de la tasa por realización de actividades económicas en el sector postal que, tal y como se ha señalado anteriormente, debería haber generado del entorno del 95% de los ingresos de la Comisión.

Se estima que la cuantía de la tasa que habría ingresado la referida sociedad estatal correspondiente al ejercicio de 2011 superaría los 2,5 millones de euros. Dicho importe debería haber sido ingresado a la CNSP durante 2012. Esta falta de ingreso, debida a la exención tributaria contenida en el artículo 22 de la Ley 43/2010, tiene como consecuencia principal que en la última previsión de cierre efectuada, la CNSP arroje unos resultados negativos superiores a los 2,2 millones de euros, lo que, en el corto plazo, hubiera impedido su funcionamiento ordinario.

c) Propuesta regulatoria

Eliminar la exención tributaria del operador designado con respecto a las tasas destinadas a la financiación del organismo que tenga encomendada la regulación del sector postal.

Financiación del servicio postal universal

a) Antecedentes normativos

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 señala en su artículo 7.1 que *“Los Estados miembros podrán financiar la prestación del servicio universal conforme a uno o varios de los sistemas previstos en los apartados 2, 3 y 4, o a cualquier otro sistema que resulte compatible con el Tratado”*.

A este respecto, dicha Directiva establece en el número 3 del mismo artículo que *“Cuando un Estado miembro considere que las obligaciones de servicio universal que establece la presente Directiva comportan un coste neto, calculado teniendo en cuenta el Anexo I y representan una carga financiera injusta para el proveedor o los proveedores de servicio universal, podrá crear:*

- a) *un mecanismo para compensar a la empresa o empresas afectadas con fondos públicos, o*
- b) *un mecanismo para repartir el coste neto de las obligaciones de servicio universal entre los proveedores de servicios, los usuarios o ambos”*.

De igual manera, en el artículo 7.4 indica que *“Si el coste neto se reparte de conformidad con el apartado 3, letra b), los Estados miembros podrán constituir un fondo de compensación que podrá ser financiado mediante un canon aplicado a los proveedores del servicio, a los usuarios o a ambos, y que será gestionado a estos efectos por un órgano independiente del beneficiario o beneficiarios”*.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, prevé, en su artículo 28, que la cuantía de la carga financiera injusta que comportan las obligaciones de servicio público del servicio postal universal, para el operador designado, se compensará con cargo al fondo de financiación creado en dicha norma.

A estos efectos, su artículo 29 señala que dicho fondo de financiación se nutrirá principalmente de las transferencias a favor del fondo consignadas en los presupuestos generales del Estado y de las dos prestaciones patrimoniales de carácter público que se prevén en la Ley, es decir la contribución postal y la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

La contribución postal tiene como hecho imponible la prestación de servicios postales en el ámbito del servicio postal universal mediante autorización administrativa singular. Son sujetos pasivos de la misma el operador designado y los titulares de una autorización administrativa singular, cuya cifra anual de negocios, derivada de las actividades desarrolladas en el ámbito del servicio postal universal, supere los 50.000 euros. Su base imponible es el importe neto de la cifra de negocios que obtenga en cada período impositivo el sujeto pasivo por la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal. La cuota de

la contribución es el resultado de aplicar el tipo de gravamen del 0,5 por ciento a la base imponible que corresponda.

La tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares tiene como hecho imponible la concesión de autorizaciones administrativas singulares para prestar servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal. Las personas y entidades que las soliciten deben abonar 1.500 euros en concepto de cuota del citado tributo.

Por otro lado, el primer párrafo de 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”*. Al amparo de este precepto, la Abogacía del Estado ha informado que no resultan exigibles las prestaciones patrimoniales de carácter público previstas en la Ley 43/2010 en tanto no se apruebe el plan de prestación previsto en el artículo 22.3 de la referida Ley.

Finalmente, el citado artículo 29, en el último párrafo de su número 3 señala que *“la Comisión Nacional del Sector Postal velará por que las cantidades que nutren el fondo por los distintos conceptos sean suficientes para subvenir a las necesidades para las que se crea, a cuyo efecto propondrá a los Ministerios de Fomento y de Economía y Hacienda las medidas que estime convenientes, tanto en el orden normativo como en el gestor”*.

b) Situación actual

Con carácter previo a la recepción del informe de la Abogacía del Estado mencionado anteriormente, la CNSP estimaba la recaudación, correspondiente al ejercicio 2011, de las prestaciones patrimoniales de carácter público destinadas a nutrir el fondo de financiación del Servicio Postal Universal de acuerdo con la siguiente tabla:

Prestación	Importe año 2011 (en euros)
Contribución postal	
Del operador designado:	7.200.000
Del resto de operadores:	300.000
Total:	7.500.000
Tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares	82.500

Por otro lado, aunque está pendiente de verificación la contabilidad analítica del operador designado correspondiente a 2010, la carga financiera injusta que comportan las obligaciones de servicio público del servicio postal universal, para el operador designado en el citado ejercicio, según las estimaciones realizadas por dicho operador, podría superar los doscientos millones de euros.

Tras el análisis de las cifras mencionadas se llega a la conclusión de que las prestaciones patrimoniales de carácter público previstas en la Ley 43/2010 contribuyen de manera manifiestamente insuficiente al fondo de financiación del Servicio Postal Universal, ya que supondrían alrededor del 3,5% de la cantidad precisa para financiar las obligaciones de servicio público derivadas de la prestación del Servicio Postal Universal, o el 0,15% si se excluyen las cantidades abonadas por este concepto por el propio operador designado.

Por otro lado, la CNSP considera que para determinado tipo de empresas resulta muy elevado el importe de las tasas que habrán de satisfacer para acceder al mercado de los servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal, es decir la tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares (1500 €) y la tasa por inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales (400 €). La configuración de las redes postales existentes, permite que determinados operadores presten sus servicios en ámbitos locales, realizando tareas de recogida y distribución de envíos postales para redes gestionadas por operadores de mayor tamaño. Para estas pequeñas empresas que, en ocasiones, compaginan su actividad postal con otro tipo de actividades complementarias, el pago de más de 1.900 € puede suponer una barrera de acceso al mercado que, a juicio de la CNSP, no resulta razonable, sobre todo a la luz del reducido porcentaje de cobertura del coste del servicio postal universal que se consigue con dichas prestaciones patrimoniales, tal y como se ha manifestado en el párrafo anterior.

En relación con lo anterior cabe señalar que, aproximadamente, el 36% de las empresas autorizadas para la prestación de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal factura menos de 25.000€ anuales por tales servicios.

c) Propuesta regulatoria

Teniendo en cuenta la escasa contribución al fondo de financiación del servicio postal universal de las cantidades recaudadas a través de las prestaciones patrimoniales de carácter público previstas a tales efectos en la Ley 43/2010, se propone la realización de un análisis realista y equitativo sobre la financiación del servicio postal universal, en el que se contemplen todas las posibilidades previstas en la Directiva 97/67/CE, valorándose, en su caso, el mantenimiento del fondo de financiación creado por la Ley 43/2010. En el supuesto de que, de conformidad con la misma, se mantuviera la participación de los operadores en el sostenimiento de dicho servicio, debería establecer un sistema de prestaciones patrimoniales que no supusiera una barrera de entrada al mercado de los servicios postales.

3ª Propuesta. Desarrollo de la Ley 43/2010, tanto desde el punto de vista normativo, como en lo relativo a la puesta en marcha de los instrumentos previstos en la misma, tales como la aprobación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, la firma del contrato regulador, la elaboración de los principios, criterios y sistema de imputación de costes de la contabilidad analítica del operador designado etc.

a) Antecedentes normativos

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal supone un avance considerable en la regulación del mercado postal en España dotando a nuestro país de un marco jurídico comparable al del resto de los países de la Unión Europea y, más en particular, al de los países más desarrollados de nuestro entorno.

No obstante, en la misma se prevén una serie de desarrollos reglamentarios así como la puesta en marcha de varios instrumentos, pendientes hoy en día de implementación, que permitirían que la nueva legislación pudiera desplegar todos sus efectos.

Hay que señalar que el vacío legal que supone la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 43/2010 no está perfectamente cubierto por la normativa reglamentaria de desarrollo de la ya derogada Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, ya que la misma fue adoptada en el contexto de un marco jurídico que liberalizaba parcialmente los servicios postales y en el que se mantenía un área reservada para el operador designado. Como ejemplo de lo anterior, podrían mencionarse diferentes aspectos relativos al acceso a la red postal que la Comisión hubo de analizar y que exigirían un desarrollo reglamentario concreto, tales como el tratamiento de las notificaciones administrativas, la legitimación para instar el procedimiento de resolución de conflictos, las tarifas de acceso, etc. Como consecuencia de ello, la Comisión Nacional del Sector Postal tuvo la necesidad de aprobar la Circular 1/2011, de 26 de julio de 2011, por la que se dictan instrucciones en las que se determina, con carácter transitorio, el régimen jurídico aplicable al acceso a la red postal de los operadores postales (BOE del 10/09/2011), para garantizar el acceso a la red postal hasta que se complete el desarrollo de los instrumentos previstos en la Ley 43/2010.

A todo lo anterior, habría que añadir que la definición del alcance del servicio postal universal no es estática sino que debe adaptarse a las necesidades de los usuarios y que su financiación a largo plazo debe estar garantizada, por lo que resulta conveniente actualizar las normas actualmente vigentes, máxime en un contexto de pérdida de volúmenes de correo, ocasionada no sólo por la crisis económica, sino también por la utilización de los nuevos y alternativos servicios digitales.

b) Situación actual

Establece la disposición transitoria única de la Ley 43/2010 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 Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador”. En consecuencia resulta necesario aprobar dicho Plan así como el contrato regulador máxime teniendo en cuenta el contenido mínimo de éstos según resulta del artículo 22.3 de la Ley 43/2010 (“En todo caso, el Plan deberá incluir, entre otros extremos, las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación y los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución a ella del Estado”) y de la disposición adicional primera (“En todo caso, en el contrato se especificarán con detalle suficiente las medidas que garanticen la mejora permanente de la calidad, la eficacia y la eficiencia en la prestación, y las consecuencias de su incumplimiento, junto con los mecanismos de control y seguimiento correspondientes...”).

Así mismo se considera precisa la aprobación del Reglamento de desarrollo general de la nueva Ley que sustituya al todavía vigente Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.

En consonancia con lo anterior, es necesario hacer constar que a lo largo del articulado de la Ley 43/2010 aparecen determinadas cuestiones que exigen de un desarrollo posterior bien sea en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, en el contrato regulador a que nos hemos referido o en su posterior desarrollo reglamentario. En este sentido, podemos señalar:

- a. Definición a los efectos de determinar las condiciones de distribución y entrega de envíos postales en zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales, que deberán ser definidas unas y otras según los artículos 23 y 24 de la Ley 43/2010, de forma reglamentaria.
- b. El establecimiento de las condiciones de la accesibilidad a los puntos de acceso a los servicios postales de las personas con discapacidad de cualquier tipo, así como de las personas con movilidad reducida, que según el artículo 23.b) se determinarán reglamentariamente.
- c. Así mismo el artículo 24 de la Ley 43/2010, señala que se determinarán reglamentariamente, la concreción de la circunstancias o condiciones geográficas especiales que eliminan la obligatoriedad de la distribución en todos los días laborables de lunes a viernes, la fijación de las condiciones para la entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, las condiciones de los casilleros postales en que se depositan los envíos y la obligación de reserva de casilleros en cada domicilio postal para las devoluciones de los envíos postales.

- d. La determinación de los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento, que según el artículo 25 deberán ser incluidos en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.
- e. El establecimiento de las condiciones, criterio técnico y procedimiento para la evaluación del coste neto del servicio postal universal por la Comisión Nacional del Sector Postal, que según el artículo 27 deberán incluirse en el Plan de Prestación.
- f. El alcance de la cuantía mínima y máxima de la indemnización por la pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, así como la cuantía mínima y máxima en la que podrán asegurarse los envíos en régimen de valor declarado, así como los criterios para que el operador designado determine la indemnización, a fin de garantizar el derecho de los usuarios a recibir una indemnización en el ámbito del servicio postal universal, que según el artículo 12.2 de la Ley 43/2010 deberá hacerse por Orden del Ministerio de Fomento.
- g. La elaboración y aprobación por parte de la CNSP del contrato tipo de acceso a la red postal y el establecimiento de las condiciones de acceso a las infraestructuras de la red postal del servicio postal universal según lo establecido en el artículo 45.2 de la Ley 43/2010.
- h. La definición de los artículos que no pueden cursarse a través de las redes postales por ser considerados envíos prohibidos, que según el artículo 3.2 deberá realizarse reglamentariamente.
- i. La definición de los términos en que la inspección postal puede intervenir los envíos de los que existan sospechas fundadas de que no se ajusten al contenido declarado en su sobre o cubierta, siempre que sea preceptiva su previa declaración, que según el artículo 6.3 deberá determinarse reglamentariamente.

Por último, se considera también necesario para el adecuado cumplimiento de los objetivos que se fija la Ley 43/2010 la aprobación de:

- 1) El Reglamento de funcionamiento del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales (RGEPS) y procedimiento de inscripción de altas, bajas y variaciones que sustituya al aprobado por Real Decreto 81/1999.
- 2) La Orden del Ministro de Presidencia, a propuesta conjunta de los Ministros de Fomento y de Economía y Hacienda, por la que se establecen los principios, criterios y sistema de imputación de costes que deba observar la contabilidad del operador designado (Art.26.1 y 5.) (previo desarrollo por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas e informe por la Comisión Nacional del Sector Postal, el Consejo Superior Postal y la Intervención General de la Administración del Estado). Dicha orden determinará, asimismo, las reglas aplicables a los titulares de licencias respecto la contabilidad separada de los ingresos, y supuestos en los que los titulares de autorizaciones administrativas singulares deban aportar información financiera sobre su actividad, incluidas las auditorías a las que estén obligados, como herramienta que permitirá fijar su contribución a la financiación del servicio postal universal.

- 3) En virtud de lo establecido por la Disposición Final Sexta que habilita al Gobierno para el desarrollo reglamentario de lo establecido en la Ley, sería preciso desarrollar el Título II de la Ley, relativo a los derechos de los usuarios de los servicios postales, pues para que tales derechos se hagan efectivos es necesario imponer a los operadores determinadas obligaciones destinadas a garantizar la interoperabilidad de las redes (a título de ejemplo, las relativas a la identificación del operador y al tratamiento de los envíos no entregados, o que deban ser devueltos al remitente), ya que un mismo envío puede ser distribuido, devuelto o re-direccionado a través de dos o más redes, y puesto que la mayor parte las redes postales comparten para ciertos envíos el punto de terminación de red constituido por los casilleros o apartados postales en los que se depositan los envíos.

c) Propuesta regulatoria

La Comisión Nacional del Sector Postal solicita al Gobierno la aprobación de los reglamentos de desarrollo de la Ley 43/2010 y demás normas previstas en ella, que resulten necesarias para el completo desarrollo del marco jurídico previsto en la misma. De igual manera, solicita la aprobación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y la suscripción del contrato regulador con el operador designado, en los términos previstos igualmente en la Ley 43/2010.

Asimismo, se considera que existen, al menos, tres áreas cuyo estudio parece necesario acometer para la mejor garantía de los derechos de los usuarios, y que afectan a los siguientes aspectos:

- El número y tamaño de las empresas postales que realizan servicios de proximidad es muy alto y sus perfiles complejos. En su mayoría son pequeñas empresas, generalmente subcontratadas, cuyo número (6.045 según el INE y 1.435 según los registros de la CNSP) y actividades son diversas y en ocasiones imprecisas. Es necesario garantizar que los derechos de los usuarios son respetados en todo momento, para ello debe perfeccionarse - entre otras cuestiones - el control por parte de las empresas que subcontratan sus servicios.
- También ha de avanzarse, tal como recoge el grupo de trabajo del ERGP sobre “Asuntos Transfronterizos”, en el análisis de estos flujos. Salvo excepciones, el volumen de los mismos es reducido, pero la información de la que se dispone es limitada y ha de definirse el papel de los reguladores nacionales, a fin de identificar las barreras que obstaculizan su desarrollo en el ámbito intraeuropeo y garantizar un respeto homogéneo a los derechos de los usuarios.
- Por último, debe ser objeto preferente de investigación la evolución de nuevos modelos de negocio. Se trata de iniciativas empresariales que compiten ofreciendo a los usuarios mejoras de los servicios tradicionales o servicios redefinidos que, en ocasiones, pueden poner en riesgo sus derechos.

4ª Propuesta. En lo relativo a los entornos especiales de reparto, una nueva regulación de los criterios vigentes para adecuarlos a la realidad de la disminución del volumen de correspondencia experimentada en los últimos años.

a) Antecedentes normativos

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de diciembre de 1997 (Directiva Postal) 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 los servicios (texto modificado por la Directiva 2002/39/CE de 10 de junio, y por la Directiva 2008/6/CE de 20 de febrero), impone a los Estados miembros la obligación de garantizar la prestación del servicio postal universal (SPU), en las condiciones en ella recogidas y que son las de realizar todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana, una recogida en los puntos de acceso y una distribución en el domicilio de cada persona física o jurídica de los envíos comprendidos en el ámbito del SPU.

El artículo 3.3 de la Directiva Postal determina que los Estados miembros adoptarán medidas para asegurar que el servicio universal quede garantizado al menos cinco días laborales por semana, excepto en circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, y para que incluya, como mínimo: una recogida, una entrega al domicilio de cada persona física o jurídica o, como excepción, en condiciones que quedarán a juicio de la autoridad nacional de reglamentación, una entrega en instalaciones apropiadas.

En aplicación de la Directiva Postal, la Ley 43/2010, contempla en su artículo 24 2º párrafo que las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforma a lo previsto en dicha Ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se prevé que se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal, cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la citada Ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE.

De igual manera, en el Capítulo II, bajo la rúbrica de “*Condiciones de prestación del servicio postal universal exigibles al operador designado por el Estado*” dedica los artículos 23 y 24 a definir las condiciones de recogida y admisión, de distribución y entrega de los envíos postales y en la Disposición Transitoria Única 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 referida Ley hasta que el Gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador, lo cual, como ya se ha señalado anteriormente, no se ha llevado a cabo, hasta el momento, por lo que sigue vigente el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 10 de marzo de 2000. Asimismo, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 43/2010, a la que

se ha dedicado la propuesta anterior, impone la aplicación de los reglamentos de la antigua Ley 24/1998, en lo que no se opongan a la nueva norma. Por ello, resulta aplicable en esta materia el 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, que 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 el propio Reglamento o, en su caso, por Orden del Ministerio de Fomento. Indica, a su vez el mismo artículo en su 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.

La redacción actual del artículo 37 del Reglamento viene dada por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, que modificó algunos aspectos del anterior texto. El artículo 37 que ahora se denomina "*Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales*", regula a lo largo de 8 apartados, los diferentes supuestos o tipologías que pueden darse en la entrega de los envíos ordinarios en los entornos especiales. El Real Decreto 503/2007, derogó, a su vez, los aspectos del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal relacionados con la tipología del entorno poblacional y las normas de distribución y entrega de los envíos que incluía lo relacionado con la entrega en casilleros concentrados pluridomiciliarios.

b) Situación actual

Los criterios actuales para la consideración de los entornos especiales son los que están contemplados en el mencionado artículo 37 del Reglamento Postal, al haber sido derogados, como se ha dicho anteriormente, los contenidos del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal que aludían a esos aspectos.

En la actualidad, la Comisión Nacional del Sector Postal es el único órgano facultado para determinar la concurrencia de las condiciones previstas en la normativa actual, fundamentalmente el artículo 37 tantas veces citado, y decidir que la entrega de los envíos postales ordinarios se haga en las formas previstas en el mismo, es decir a través de:

- Buzones individuales no domiciliarios
- Casilleros concentrados pluridomiciliarios

Las solicitudes de calificación de "Entornos Especiales" pueden ser presentadas por los interesados, residentes en las diferentes urbanizaciones o entidades de población, o por el prestador del servicio postal universal (la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.). Lo normal es que sea esta última la que presente la solicitud de inicio del procedimiento de calificación o reconocimiento de un espacio como entorno especial.

La mayor parte de las solicitudes presentadas se fundamentan en la concurrencia de las condiciones previstas en el apartado 4 b) del citado artículo 37. Dicho apartado prevé que tendrán la consideración de entornos especiales los entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, entendiendo por tal desarrollo de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada. La norma prevé que en estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurran, 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.

En consecuencia, la solicitud, de ser aprobada tras la tramitación del correspondiente expediente, va a afectar a la forma de efectuar el reparto de los envíos ordinarios, pues implicaría que el reparto se hiciera mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios.

En cualquier caso, la aprobación de la solicitud no supone que se deje de prestar el servicio postal a los usuarios, si bien lo que difiere es la forma de entrega.

c) Propuesta regulatoria

El futuro Reglamento de la Ley 43/2010 que regule esta materia, debería clarificar qué se entiende, en el artículo 24 párrafo 3^a de la Ley citada, por “zonas de muy baja densidad de población, entre la que no se incluirán las zonas rurales”. Asimismo, el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal debería incluir criterios que identifiquen o que ayuden a identificar -qué se entiende por zonas de baja densidad de población-, bien de manera directa o referenciada a criterios que se establezcan, por ejemplo, a nivel estadístico, etc.

Por otro lado, de mantenerse la redacción del actual artículo 37.4, debería determinarse, de manera directa o por la referencia a otra norma, qué se entiende por entornos diseminados y de viviendas aisladas.

Igualmente, la tercera de las condiciones que se contempla actualmente en el referido apartado, relativa al volumen de envíos ordinarios que no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual, se considera que, dadas las circunstancias actuales de disminución del número de envíos como consecuencia de la crisis y la situación estructural del sector postal, en la que se ha sustituido parte de la comunicación postal mediante el envío de correspondencia por otros medios, con el fin de abaratar sus costes, debería ser actualizada a parámetros más acordes con la realidad de los servicios postales en nuestros días. Además, por tratarse de un dato que facilita el propio operador designado, de manera exclusiva en la mayor

parte de los casos, debería incluirse que dicho criterio fuera objeto de auditoría por parte de esta Comisión, a fin de que se verifique los datos y la metodología utilizada para su determinación.

Finalmente, deberían contemplarse mecanismos de cooperación en este ámbito entre el operador designado y las Administraciones Públicas, particularmente la Administración Local, de cara a la búsqueda de la solución más idónea para los usuarios.

ANEXO II

Resumen ejecutivo del estudio sobre la calidad del Servicio Postal Universal en 2011

1.- Plazo de entrega de los servicios postales

Enmarcado en el estudio de medición de la calidad de servicio de las prestaciones incluidas en el Servicio Postal Universal, a lo largo de todo el año 2011 se ha llevado a cabo una campaña de medición continua de los plazos de entrega de cartas, giros y paquetes (extremo a extremo), de 21.750 envíos por toda la geografía nacional.

Los envíos considerados válidos o útiles a efectos de la medición han sido un total de 21.687 (17.943 cartas ordinarias, 1.500 giros postales y 2.244 paquetes postales).

Siguiendo las indicaciones de la Norma EN 13.850, de aplicación para este tipo de estudios, se ha procedido a segmentar la muestra en los siguientes estratos:

Estrato O-D	Tipo Rural-Urbana	Distancia	Cartas	Giros	Paquetes
1	Urbana – Urbana	Menos de 200 Km.	5,7%	4,9%	8,2%
2	Urbana – Urbana	Más de 200 Km.	13,2%	11,5%	9,4%
3	Urbana – Rural	Menos de 200 Km.	4,3%	6,3%	13,1%
4	Urbana – Rural	Más de 200 Km.	12,6%	9,6%	12,9%
5	Rural – Urbana	Menos de 200 Km.	12,3%	5,3%	7,5%
6	Rural – Urbana	Más de 200 Km.	17,1%	16,5%	11,9%
7	Rural – Rural	Menos de 200 Km.	9,4%	17,3%	7,3%
8	Rural – Rural	Más de 200 Km.	13,0%	13,1%	15,2%
9	Local I		10,6%	15,5%	14,6%
10	Local II		1,9%		
Total	100,0%	100,0%	100,00%		

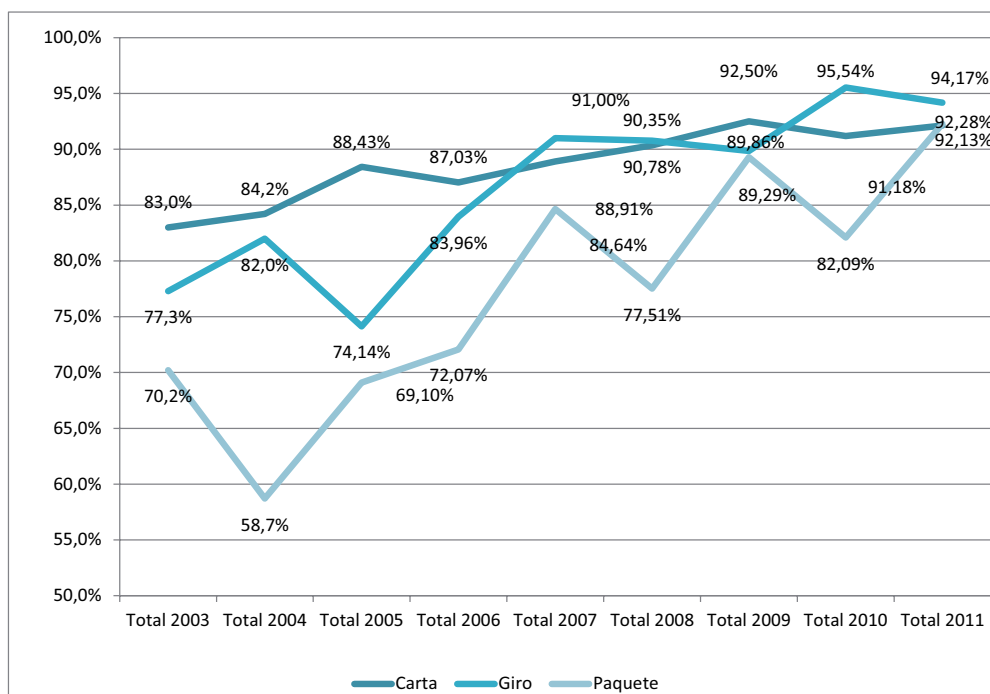
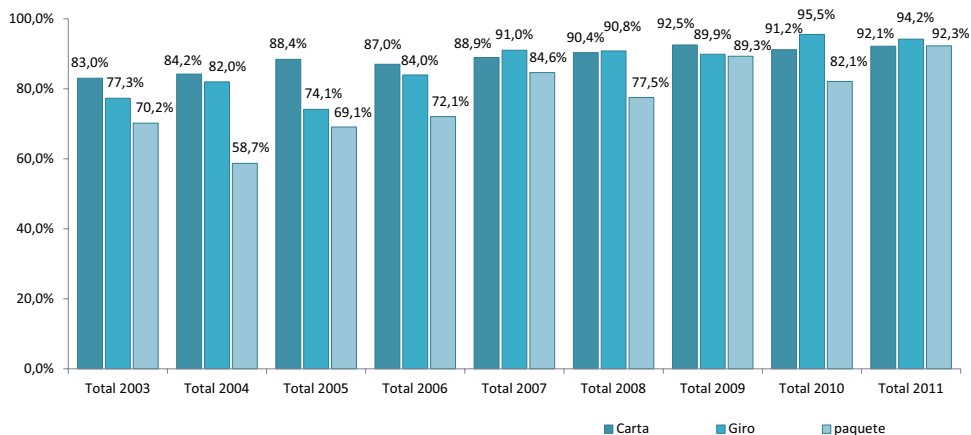
El resultado, obtenido como % de los envíos que llegan al destinatario en el plazo marcado como objetivo, se resume en las siguientes tablas:

Cumplimiento de objetivos durante todo el año 2011		
Plazo medio de entrega: carta ordinaria		
	D+3	D+5
Objetivo	93,00%	99,00%
Resultado	92,13%	98,25%
Desviación	-0,87%	-0,75%
Plazo medio de entrega: giro postal		
	D+3	D+5
Objetivo	95,00%	99,00%
Resultado	94,17%	97,64%
Desviación	-0,83%	-1,36%
Plazo medio de entrega: paquete postal		
	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	92,28%	98,03%
Desviación	12,28%	3,03%

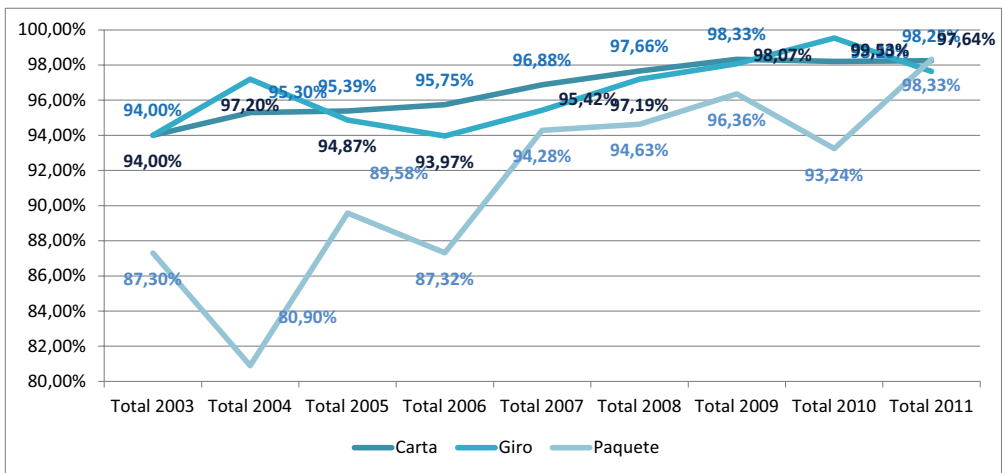
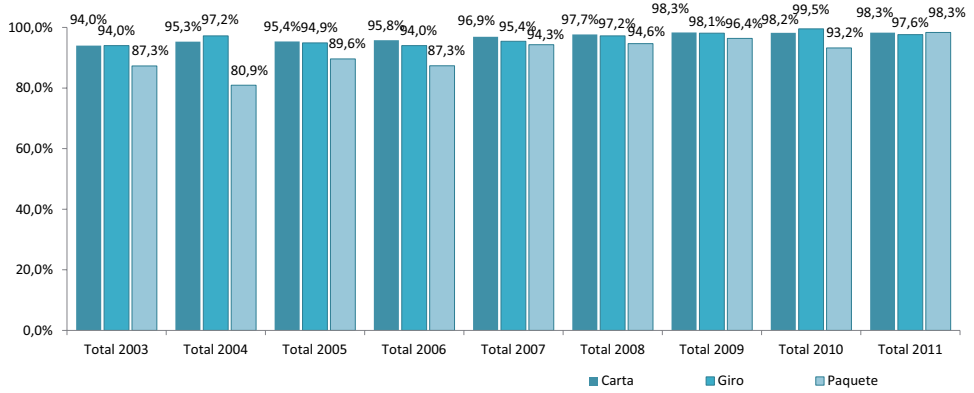
1.1. Evolución anual

La evolución anual de los valores de referencia ha sido la siguiente:

Valores de referencia en D+3



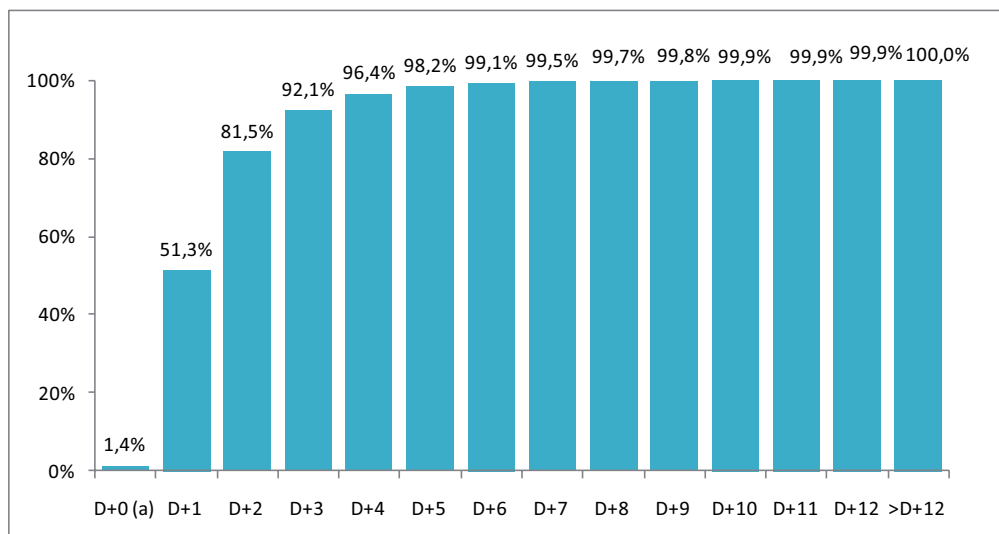
Valores de referencia en D+5



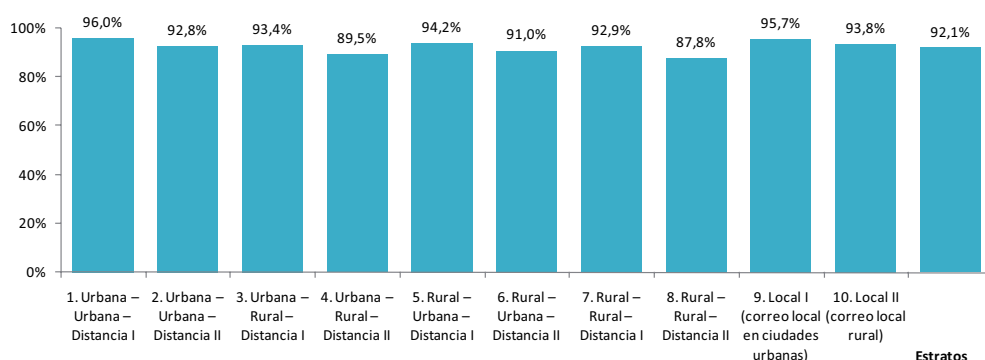
1.2 Cartas

Para las cartas el detalle de los resultados es el siguiente:

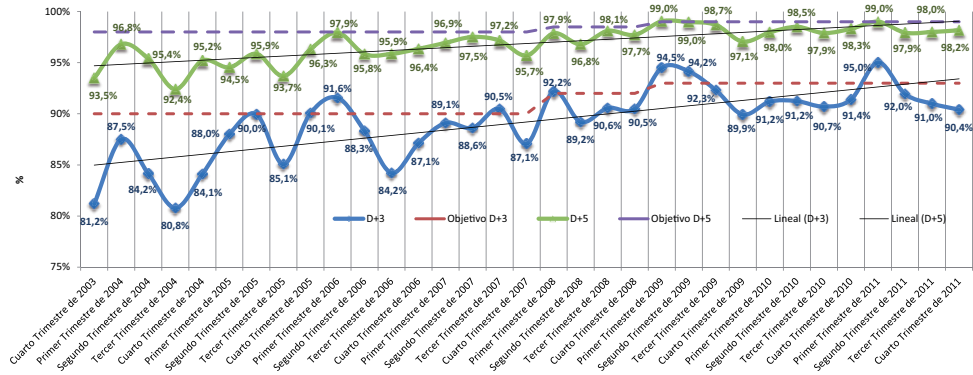
Distribución acumulada de los tiempos de entrega. Carta ordinaria



Porcentaje de entregas en D+3 por estratos. Resultados de carta ordinaria



Evolución de las calidades de entrega de la carta ordinaria durante los últimos 8 años

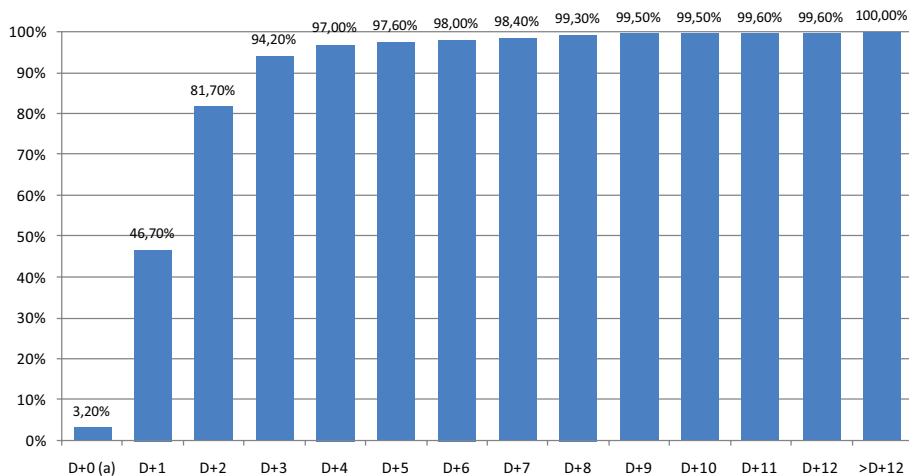


Las líneas Lineal (D+3) y Lineal (D+5) recogen las tendencias lineales de las series de datos para D+3 y D+5, respectivamente.

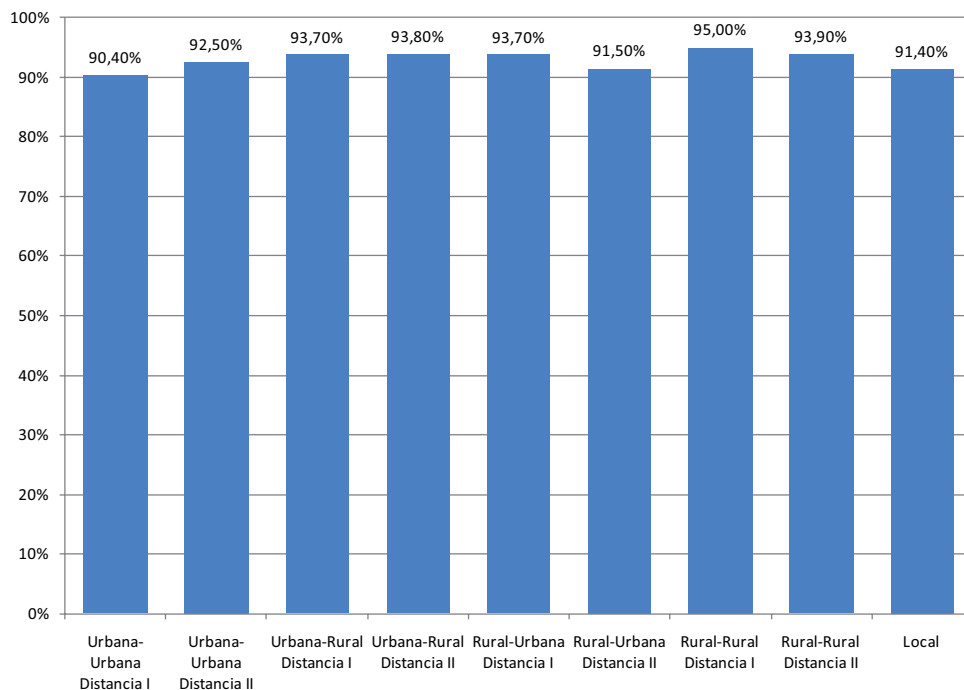
1.3 Giro

El resultado para los giros postales es el que se resume a continuación:

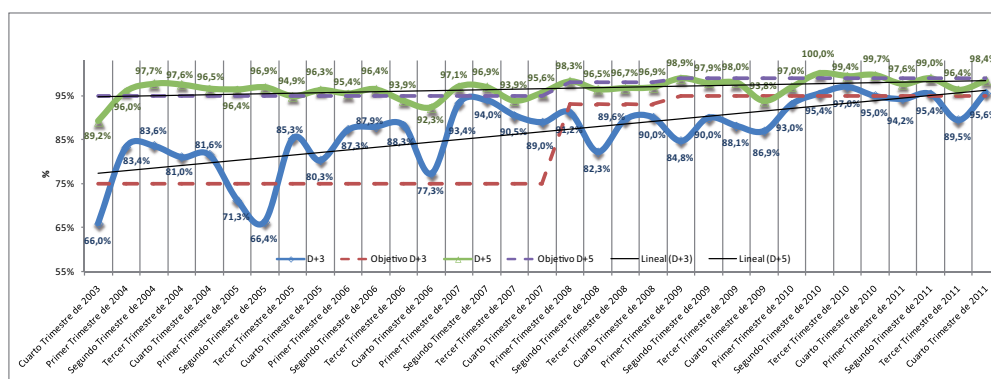
Distribución acumulada de tiempos de entrega. (Giro postal)



Porcentaje de entregas en D+3 por estratos. Resultados para giro postal



Evolución trimestral de las calidades de entrega del giro postal durante los últimos 8 años

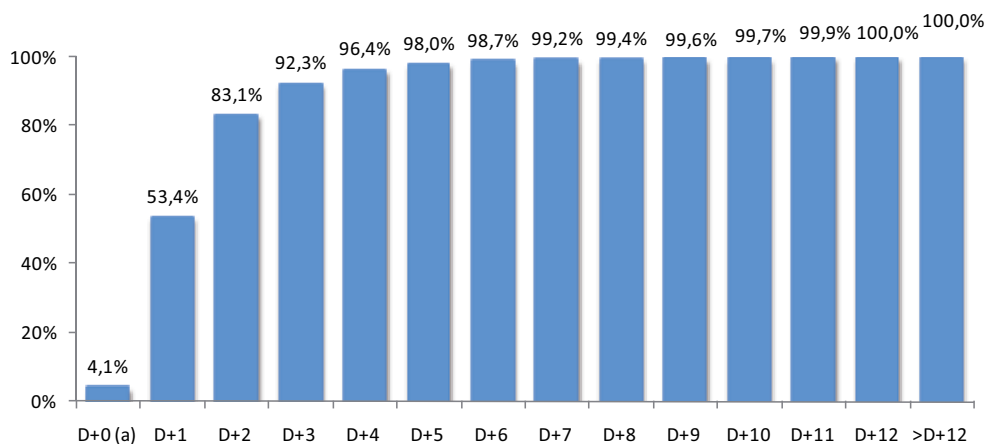


Las líneas Lineal (D+3) y Lineal (D+5) recogen las tendencias lineales de las series de datos para D+3 y D+5, respectivamente.

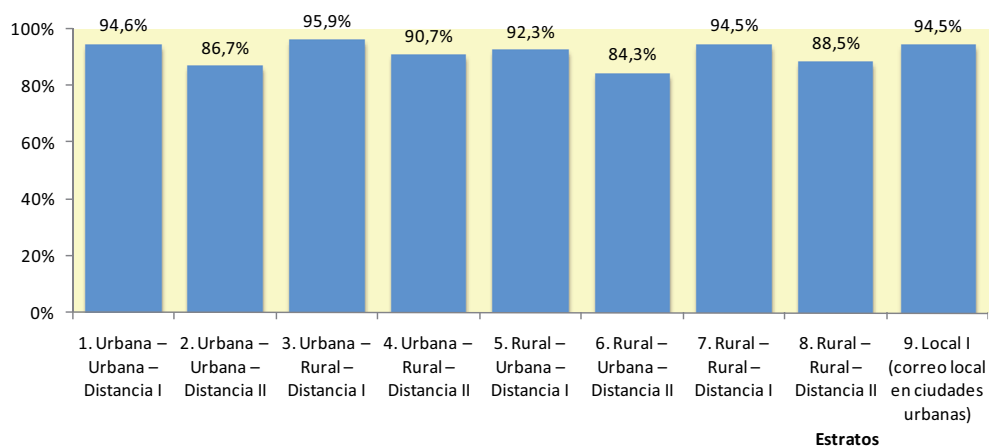
1.4 Paquete

El resultado para los paquetes es el que se muestra a continuación:

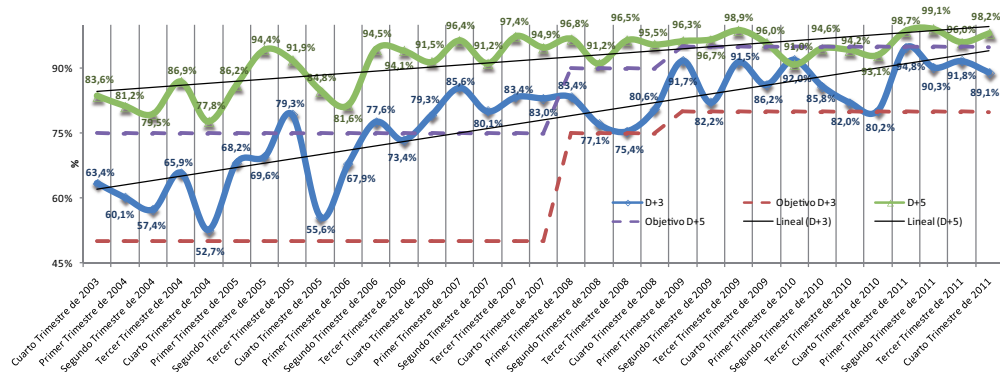
Distribución acumulada de tiempos de entrega. Paquete postal



Porcentaje de entregas en D+3 por estratos. Resultados para paquete postal



Evolución trimestral de las calidades de entrega del paquete postal durante los últimos 8 años



Las líneas Lineal (D+3) y Lineal (D+5) recogen las tendencias lineales de las series de datos para D+3 y D+5, respectivamente.

2.- Tiempo de atención al usuario

En las 5.088 mediciones de tiempos efectuadas en las visitas llevadas a cabo a 501 Oficinas Postales representativas, se han obtenido los siguientes ratios medios:

Tipo de gestión	Tiempo estimado en minutos	Error estadístico de la estimación
Depósito de giros	10,4	1,49 %
Depósito de paquetes	10,9	0,93 %
Recogida de giros	10,0	3,74 %
Recogida de paquetes	8,4	2,14 %
Otros (observación en oficinas)	9,1	3,30 %
Total ponderado	10,2	0,36%

Tipo de oficina	Tiempo estimado en minutos	Error estadístico de la estimación
Urbana	10,8	0,47 %
Servicio	7,3	1,27 %
Total ponderado	10,2	0,36%

Estos resultados están obtenidos con un margen de error del 0,36% para un intervalo de confianza del 95%.

La evolución del tiempo de espera en los últimos años ha sido la siguiente:

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	3,0	9,4
2010	4,6	3,7	8,3
2011	6,7	3,5	10,2



comisión nacional
del sector postal