

RESOLUCIÓN SOBRE EL CONTROL DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DEL EJERCICIO 2023

(STP/DTSP/010/24)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo.

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D.^a María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 20 de marzo de 2025

De acuerdo con la función establecida en el artículo 8.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, LCNMC), la Sala de la Supervisión Regulatoria, emite la siguiente Resolución.

TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES.....	3
II.	FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	4
	Primero. Habilitación competencial.....	4
	Segundo. Marco legal del control de las condiciones de prestación del SPU.....	4
III.	REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2023.....	7
	III.1. CONDICIONES GENERALES.....	8
	III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	19
	III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA.....	27
	III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS.....	38
IV.	RESUMEN DE LOS ASPECTOS A CORREGIR POR CORREOS.....	42
V.	CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN del SPU EN EL EJERCICIO 2023.....	43
	RESUELVE.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Envíos servicio postal universal año 2023.....	9
Tabla 2.	Quejas y reclamaciones SPU año 2023.....	10
Tabla 3.	Resultado 2023 indicador número de quejas y reclamaciones.....	19
Tabla 4.	Resultado 2023 indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina.....	23
Tabla 5.	Resultado 2023 indicador accesibilidad, limpieza y confort.....	24
Tabla 6.	Resultado 2023 indicador amabilidad y trato del personal.....	25
Tabla 7.	Resultado 2023 indicador reclamaciones respondidas en plazo.....	27
Tabla 8.	Resultado global plazo de entrega carta ordinaria 2023.....	29
Tabla 9.	Resultado 2023 plazo de entrega paquete nacional.....	32
Tabla 10.	Resultado 2023 plazos de entrega carta certificada nacional.....	33
Tabla 11.	Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2023.....	37
Tabla 12.	Resultados 2023 indicador seguridad de los envíos.....	39
Tabla 13.	Resumen de los aspectos a corregir.....	42
Tabla 14.	Resumen de los resultados 2023 y desviación sobre los objetivos.....	43

I. ANTECEDENTES

Primero. - Esta Resolución tiene por objeto el control del cumplimiento en 2023 por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (en adelante Correos) de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal (en adelante, SPU) legalmente establecidas y la determinación, en su caso, de la desviación en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Segundo. - De conformidad con lo previsto en la Disposición adicional undécima de la LCNMC, el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, dio traslado a esta Comisión el 7 de julio de 2023 y el 4 de marzo de 2024 de sus informes semestrales sobre las reclamaciones relativas al SPU del ejercicio 2023.

Segundo. - El 29 de abril de 2024 Correos presentó a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) la documentación relativa a las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023, en contestación al requerimiento de información de la Dirección de Transportes y del Sector Postal, de 10 de abril de 2024.

Con ello, el operador daba cumplimiento a la previsión contenida en el apartado 10 de la Resolución de 15 de junio de 2021 de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de ministros, de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan de prestación del Servicio Postal Universal (en adelante, Plan de prestación) que señala:

«El operador deberá facilitar, dentro del primer cuatrimestre de cada año, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia los estudios realizados, la descripción de la metodología utilizada y los resultados obtenidos sobre cada uno de los indicadores de calidad mencionados anteriormente.»

Tercero. - El apartado 10 del Plan de prestación establece que *«la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia validará, mediante los mecanismos de auditoría y control que considere oportunos, la documentación suministrada y los resultados obtenidos por el operador, pudiendo solicitar, de forma motivada y proporcional, cualquier información complementaria que considere oportuna durante este procedimiento de control.»*. De acuerdo con esta previsión, tras la revisión de la documentación aportada por Correos, la Dirección de Transportes y del Sector Postal realizó un requerimiento de información adicional al operador, el 28 de mayo de 2024 sobre el indicador “seguridad de los envíos”, que fue contestado por Correos mediante escrito presentado el 18 de junio de 2024.

Asimismo, la CNMC contrató los servicios de auditoría de la empresa KPMG, S.L (en adelante, “el auditor”) que llevó a cabo la revisión de la metodología empleada por Correos en 2023 para la medición de los resultados de los

diferentes indicadores de calidad establecidos en el apartado 10 del Plan de prestación. El auditor presentó su informe el 4 de diciembre de 2024.¹

Cuarto. - Con fecha 7 de enero de 2024, la Directora de Transportes y del Sector Postal acordó el inicio del procedimiento de control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2023, y dio traslado a Correos del informe del auditor, concediendo trámite de audiencia.

El operador presentó escrito de alegaciones el 6 de febrero de 2025.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. Habilitación competencial

El artículo 8.5 de la LCNMC señala que corresponde a la Comisión «*realizar el control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo*».

El artículo 22.3 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante, Ley Postal) establece que «*la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador (...)*».

Por su parte, el Plan de prestación indica en su Apartado 10 que «*La prestación de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal en las condiciones indicadas en este Plan será objeto de control y seguimiento por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (...)*».

Conforme al artículo 21 de la LCNMC y al artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria la adopción de esta Resolución.

Segundo. Marco legal del control de las condiciones de prestación del SPU

El apartado 10 del Plan de prestación «Control y seguimiento de la prestación del servicio postal universal» establece que la CNMC para llevar a cabo dicho

¹ El informe fue presentado por el auditor el 4 de diciembre de 2024. Tras las alegaciones de Correos, aportó una nueva versión con corrección de errores el 13 de febrero de 2025.

control «tomará en consideración los indicadores mencionados a continuación. Estos indicadores tendrán una periodicidad anual de medición.

Las condiciones de prestación objeto de control y seguimiento son las siguientes:

- Condiciones generales de prestación.
- Atención al cliente.
- Distribución y entrega.
- Seguridad en los envíos.
- (...).

El siguiente cuadro recoge la relación de indicadores por cada una de las condiciones de prestación, así como el objetivo establecido para cada uno de ellos»:

Condición de prestación	Indicador	Descripción del indicador	Sistema de medición	Objetivo
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Número de quejas y reclamaciones sobre el total de envíos admitidos en el ámbito SPU.	Medición directa.	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos.
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Tiempo medio de espera desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión.	Muestreo.	≤ 8 minutos.
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Valoración del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Nivel de amabilidad y trato.	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Porcentaje de quejas y reclamaciones respondidas en plazo.	Medición directa.	Nacionales: ≥ 95% Internacional: ≥ 80%.
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Porcentaje de envíos entregados en plazo desde el depósito o admisión del envío hasta	Medición directa.	Entrega en D+3: Carta Cert.: 93%. Paquete: 80%. Entrega en D+5: Carta Cert.: 99%. Paquete: 95%.

Condición de prestación	Indicador	Descripción del indicador	Sistema de medición	Objetivo
		su entrega al destinatario.	Muestreo.	Entrega en D+3: Carta Ord.: 93%. Entrega en D+5: Carta Ord.: 99%.
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias	Número de cartas con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en cartas.	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas.
	Paquetes con incidencias	Número de paquetes con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en paquetes.	≤1,50 por cada 10.000 paquetes.

El apartado 11 del Plan de prestación «Incumplimiento de los objetivos de calidad», señala:

«El incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en el apartado 10 supondrá una penalización económica al operador que disminuirá el importe de la carga financiera injusta que haya de abonarse al operador por la prestación del servicio postal universal conforme al nivel de calidad predeterminado. En caso de no existir esta carga financiera injusta, el importe de la penalización se ingresará por el operador en el Tesoro Público.»

Las penalizaciones por el incumplimiento de los objetivos de calidad se determinarán conforme a lo establecido en el siguiente cuadro.

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador.
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
	Nivel de amabilidad y trato.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido.	
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido.	<p>Cartas Ordinarias: desviación multiplicado por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas ordinarias.</p> <p>Cartas Certificadas: desviación multiplicada por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas certificadas.</p> <p>Paquetes: desviación multiplicado por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de paquetes postales.</p>
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador.
	Paquetes postales con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	

El Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por 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 Disposición adicional segunda:

«A los efectos del apartado 11 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, la penalización total anual, que será la suma de las penalizaciones por cada uno de los objetivos incumplidos, no podrá exceder del importe máximo establecido para las sanciones por faltas muy graves en el artículo 62.1 de la Ley

43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.²»

III. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL EN EL EJERCICIO 2023

III.1. CONDICIONES GENERALES

Establece el Apartado 10 del Plan de prestación: «*En relación con las condiciones generales de prestación del servicio postal universal, se tomará como indicador la proporción de quejas y reclamaciones presentadas en relación al número total de envíos nacionales y transfronterizos admitidos en el ámbito del servicio postal universal. Las quejas y reclamaciones objeto de consideración serán aquellas que se puedan imputar al servicio postal universal.*

El sistema para la medición de dicho indicador será el de medición directa por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 4,00 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos en el ámbito del servicio postal universal, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

A los efectos de facilitar el control y seguimiento de este indicador el operador deberá disponer de un registro de quejas y reclamaciones, en el que, al menos, separe las que corresponden al ámbito del servicio postal universal (distinguiendo nacionales o transfronterizas) de las que no sean del ámbito del servicio postal universal.

Suministro de información a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para el control y seguimiento de los indicadores de calidad

El operador deberá remitir, en materia de quejas y reclamaciones, al menos, la siguiente información (...):

Número: Número total de quejas y reclamaciones, independientemente del canal por el que se presenten e incluidas las presentadas a través de otras instancias (p. ej. Juntas Arbitrales de Consumo).

A efectos estadísticos una queja o reclamación que se formule por distintos envíos o varias quejas o reclamaciones sobre el mismo envío se deben contabilizar como una única queja o reclamación.

Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones por ámbito nacional o transfronterizo.

² Ese importe máximo es de 400.000 euros.

Producto: Desagregar las quejas o reclamaciones (en número y porcentaje) por cada tipo de producto (carta, paquete postal u otros).

Reclamante: Desagregar (en número y porcentaje) las quejas y reclamaciones en virtud del tipo de reclamante: ciudadano, empresa y Administración Pública.

Desagregación geográfica: Desagregar (en número y porcentaje), a nivel provincial, las quejas y reclamaciones presentadas en cada provincia.

Canales de presentación: Desagregar (en número y porcentaje), las quejas y reclamaciones que se presenten por cada uno de los canales habilitados (web, teléfono gratuito, presenciales en oficina, Juntas Arbitrales Consumo, otros).

Causas: Desagregar las quejas o reclamaciones en virtud de la causa de la misma. Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones, al menos, en las siguientes categorías:

- Ausencia de reparto postal.*
- Incidencia en el reparto (retraso en la entrega, entrega errónea, incumplimiento de la frecuencia diaria de entrega).*
- Pérdida, robo, destrucción o deterioro del envío.*
- Acceso al servicio de atención al cliente: No acceso a información sobre las condiciones de prestación del servicio o al procedimiento de reclamación, suministro de información incorrecta, no disponer de hojas reclamaciones.*
- Atención y accesibilidad en oficina: Horario de apertura, colas, limpieza, accesibilidad para personas con necesidades especiales.»*

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Información y resultados aportados por Correos: indicador número de quejas y reclamaciones.

Correos presentó la información relativa a los envíos y reclamaciones SPU que se muestran a continuación.

Tabla 1. Envíos servicio postal universal año 2023

Productos SPU	N.º de envíos admitidos año 2023
Carta Ordinaria Nacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Ordinaria Importación	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Nacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Importación	[CONFIDENCIAL]
Paquete Azul	[CONFIDENCIAL]

Productos SPU	N.º de envíos admitidos año 2023
Paquete Importación Económico	[CONFIDENCIAL]
Producto Nacional SPU	903.038.869
Carta Ordinaria Internacional	[CONFIDENCIAL]
Carta Certificada Internacional	[CONFIDENCIAL]
Paquete Internacional Económico	[CONFIDENCIAL]
Producto Internacional SPU	18.546.667
TOTAL ENVÍOS SPU	921.585.536

Fuente: Correos

Tabla 2. Quejas y reclamaciones SPU año 2023

	Reclamaciones Presentadas (P)	% sobre TOTAL RECLAMACIONES	Reclamaciones consideradas Justificadas por Correos	% Justificadas sobre (P)	Reclamaciones consideradas No justificadas por Correos	% reclam. No justificadas sobre (P)
Reclamaciones Producto SPU	123.274	78,33%	19.498	15,82%	103.776	84,18%
Reclamaciones producto nacional	37.080	23,56%	7.831	21,12%	29.249	78,88%
Carta Certificada Nacional	28.566	18,15%	7.235	25,33%	21.331	74,67%
Carta Ordinaria Nacional	8.162	5,19%	539	6,60%	7.623	93,40%
Paquete Azul	352	0,22%	57	16,19%	295	83,81%
Reclamac. producto transfronterizo	86.194	54,77%	11.667	13,54%	74.527	86,46%
Carta Certificada Internacional	82.232	52,25%	11.036	13,42%	71.196	86,58%
Carta Ordinaria Internacional	336	0,21%	22	6,55%	314	93,45%
Paquete Internacional Económico	3.626	2,30%	609	16,80%	3.017	83,20%
Reclamaciones de Servicio SPU	34.110	21,67%	24.134	70,75%	9.976	29,25%
Oficinas	5.560	3,53%	4.572	82,23%	988	17,77%
Reparto	22.540	14,32%	16.971	75,29%	5.569	24,71%
Resto de Servicios	6.010	3,82%	2.591	43,11%	3.419	56,89%
TOTAL RECLAMACIONES (producto + servicio)	157.384	100,00%	43.632	27,72%	113.752	72,28%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos aportados por Correos.

Como se observa en las tablas anteriores, Correos informó que en 2023 gestionó un total de 921.585.536 envíos SPU y que los usuarios presentaron un total de 157.384 quejas y reclamaciones relativas al SPU.

Como en anteriores ejercicios, en 2023 Correos mantuvo su sistema de clasificación de quejas y reclamaciones relativas al SPU que distingue entre “reclamaciones de producto” (nacional y transfronterizo) y “reclamaciones de servicio” (Correos las considera todas nacionales). A su vez, las “reclamaciones de servicio” las clasifica en reclamaciones relativas a las oficinas (por el horario de apertura, atención del personal, etc.), relativas al reparto (por ausencia de

reparto, entrega a destinatario erróneo, etc.) y relativas al resto de servicios (acceso al servicio de atención al cliente, información errónea, tiempo de espera, etc.). Por último, aplicando el Anexo Informativo “E” de la Norma Técnica UNE-EN 14012 “Servicios postales, principios del tratamiento de reclamaciones”, el operador clasifica las quejas y reclamaciones en “justificadas” y “no justificadas”.

Como ya hiciera en los ejercicios precedentes, Correos presentó a la CNMC varios resultados para el ejercicio 2023 del indicador “número de quejas y reclamaciones”:

- a) **Resultado de 17,08 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos**, calculado teniendo en cuenta todas las quejas y reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios en 2023 (157.384) como indica el literal del Plan de prestación y siguiendo el criterio señalado por la CNMC en sus Resoluciones de control de las condiciones de prestación del SPU de los ejercicios 2021 y 2022³.
- b) **Resultado de 2,12 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos**, calculado teniendo en cuenta sólo las “reclamaciones de producto” que Correos considera “justificadas” (19.498), esto es, sólo el 12,39% de las quejas y reclamaciones que los usuarios del SPU presentaron durante 2023.

Este resultado que el operador solicita se tome por la CNMC, excluye, por tanto, en su cálculo:

- las reclamaciones “de producto” consideradas “no justificadas” por Correos (103.776).
- y todas las “reclamaciones de servicio” (34.110) tanto las “justificadas” (24.134) como las “no justificadas” (9.976), *“puesto que no están relacionadas con ningún producto”*.

Conclusiones del auditor.

El auditor revisó la información aportada por Correos, el sistema de presentación de quejas y reclamaciones a disposición de los usuarios en 2023, así como el sistema de registro y gestión de las reclamaciones relativas al SPU y la metodología utilizada para calcular el resultado del indicador. A continuación, el

³ Resoluciones de 28 de marzo de 2023 y de 14 de marzo de 2024 (<https://www.cnmc.es/sectores-que-regulamos/postal/resoluciones-de-expedientes-de-calidad-del-spu-en-el-ambito-postal>).

resumen de las principales conclusiones que aparecen desarrolladas en su Informe:

- i. El resultado de 17,08 quejas y reclamaciones por cada 100.00 envíos es el que cumpliría con la definición del indicador establecida en el Plan de prestación del SPU.
- ii. Si bien durante 2023 persistió la imposibilidad de discernir de manera exhaustiva si una queja o reclamación “de servicio” es imputable o no al SPU, en el segundo semestre de 2024 Correos había implementado desarrollos en sus sistemas que permiten al usuario indicar si su reclamación “de servicio” está relacionada o no con la prestación del SPU, por lo que su total efectividad se podrá auditar en el ejercicio 2024.
- iii. Respecto al cumplimiento de la total desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones exigido por el Plan de prestación, debido a las limitaciones en el proceso de recogida de datos de Correos solo fue posible hacerlo a nivel provincial para aquellas presentadas en oficina, lo que provocó que el 66,8% de las quejas y reclamaciones no pudieran ser desagregadas geográficamente. Tal y como alegara Correos, en el segundo semestre de 2024 ha implementado una mejora en sus sistemas de gestión de quejas y reclamaciones que permite desagregarlas geográficamente con independencia del canal empleado por los usuarios para presentarlas. La efectividad de esta medida se podrá auditar en el ejercicio 2024.
- iv. El resto de las indicaciones que la CNMC señaló en su Resolución del 14 de marzo de 2024 fueron observadas por Correos.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

En su escrito de 6 de febrero de 2025, el operador formuló las siguientes alegaciones, que se recogen extractadas:

“(…) Correos no comparte que ese indicador se elabore tomando todas las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios. Por el contrario, consideramos que solo deberían incluirse aquellas quejas y reclamaciones que, tras el correspondiente procedimiento de verificación, o bien se constate que están justificadas o bien no se pueden verificarse por razones imputables al operador.

La metodología que se propone por la CNMC no se ajusta al espíritu y finalidad del propio indicador y ofrece (como viene haciendo) una visión distorsionada del grado de cumplimiento del indicador. Por ello, debe mantenerse la tipología de reclamaciones justificadas implementada por CORREOS, basada en criterios y orientaciones técnicas, que 1) ofrece una visión objetiva del grado de calidad en

la prestación del servicio postal universal y que 2) permite filtrar e identificar todas aquellas reclamaciones que, una vez contextualizadas y analizadas, han resultado total o parcialmente estimadas por el operador o en las que ha sido imposible identificar si se ha producido o no la incidencia. Para ello, todas las reclamaciones están sujetas a una triple categorización que, a la postre, determinará si se entienden o no justificadas:

- a) Las reclamaciones sobre productos que se han prestado de acuerdo con las normas de calidad establecidas para ellos;*
- b) Las reclamaciones sobre productos donde el fallo denunciado en la reclamación no se puede comprobar;*
- c) Las reclamaciones sobre productos donde se comprueba el fallo denunciado por el reclamante.*

Las reclamaciones incluidas en las categorías b) y c) se consideran justificadas y son las que se integran en el resultado de la medición del indicador. Esta metodología de cálculo se basa en parámetros conservadores y de máxima fiabilidad en la medida en que incluye tanto las reclamaciones donde se verifica la existencia total o parcial del fallo denunciado por el reclamante como aquellos supuestos en los que resulta imposible su comprobación. Es decir, únicamente se exceptúan de la medición aquellos supuestos en los que habiéndose denunciado un fallo se comprueba expresamente y con el necesario rigor que este era inexistente.

Asimismo, se trata de la metodología avalada por la Norma Técnica UNE-EN 14012, de septiembre de 2019, sobre principios del tratamiento de reclamaciones que, aunque no resulte jurídicamente vinculante por no venir así detallado expresamente en el Plan de Prestación, cuenta con el aval del Comité Europeo de Normalización y permite una clasificación homogénea, rigurosa y estandarizada del citado indicador. Así, la Norma Técnica, en su apartado E.2 relativo a la justificación de las reclamaciones establece que:

«Si una reclamación está justificada o no depende de lo que esté especificado en las condiciones generales del producto o servicio concreto al que se refiera la reclamación.

Todas las reclamaciones deberían ser registradas y, si fuera posible, indicando también si están justificadas o no. Las reclamaciones orales que se resuelvan en el momento pueden quedar excluidas.

Tras la investigación, el resultado puede ser que el producto/servicio/política de la organización postal no falló y la reclamación es injustificada. En estos casos, las organizaciones postales pueden categorizar de forma diferente esas reclamaciones donde a posteriori se comprueba que el servicio cumplió las especificaciones de aquellas en las que hubo un fallo real (en contra de lo percibido por el usuario)».

En definitiva, el valor del indicador debiera ser el correspondiente a las reclamaciones justificadas, que es fiel y coherente con la finalidad de seguimiento y mejora de las condiciones de calidad con que desempeña su actividad el operador designado. Por contraposición, el resultado basado en las reclamaciones simplemente presentadas distorsiona el valor de este indicador, que queda sujeto al azar y aspectos ajenos al ámbito de control del operador postal. En definitiva, el indicador no sirve para el fin que le es propio (medir la calidad del servicio); pues el operador postal no puede mejorar aspectos que está fuera de su control e incluso reclamaciones por supuestos fallos que luego se demuestra que no son reales.

Como indicábamos en el informe remitido en fecha de 29 de abril de 2024, la desviación en materia de reclamaciones justificadas es del -2,12% sobre la totalidad de envíos admitidos, cifra que puede ser coherente con la finalidad de la norma y con la realidad que la desviación. Nada de esto ocurre con la cifra del -326,94% que propone esa Dirección de Transportes y del Sector Postal.

En cuanto a la inclusión o no de las reclamaciones de servicio, Correos estará en condiciones de hacer un acercamiento más fidedigno a las reclamaciones de servicio imputables al SPU a partir del segundo semestre del ejercicio 2024, tal y como ya se trasladó al auditor y se pone de manifiesto en el apartado 4.1.1.1 de su informe (folio 26).”

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

3.1 Sobre el resultado del indicador número de quejas y reclamaciones

Esta Comisión considera que no procede atender las alegaciones de Correos por los motivos que se señalan a continuación:

- i. El Plan de prestación sólo exige que el operador designado disponga de un registro de quejas y reclamaciones, en el que, «*al menos, separe las que corresponden al ámbito del servicio postal universal (distinguiendo nacionales o transfronterizas) de las que no sean del ámbito del servicio postal universal*», siendo todas las clasificaciones antes referidas (“reclamaciones de producto”, “reclamaciones de servicio”, “reclamaciones justificadas y no justificadas”), categorías establecidas por Correos, no por el legislador.

Si bien la clasificación de las quejas y reclamaciones en “justificadas” y “no justificadas” se hace aplicando la norma técnica UNE EN 14012, el propio operador reconoce que la misma no resulta jurídicamente

vinculante a estos efectos⁴. La norma técnica dice, en su apartado 1 “objeto y ámbito de aplicación”, lo siguiente (resaltado añadido):

(...)

*«Este documento consiste en una guía y unas recomendaciones y no tiene un pretendido uso ni de certificación, **ni regulador**, ni contractual, ni es una guía para la implementación de la Norma EN ISO 9001.»*

Y en su apartado 4.11 “Conformidad con el marco nacional e internacional”, esto otro:

*«Las reglas de las organizaciones o las reglas nacionales para la gestión de las reclamaciones pueden ser más detalladas que los procedimientos descritos en esta norma europea. **Los procesos de gestión de reclamaciones de las organizaciones postales deberían desarrollarse e implementarse de acuerdo con las leyes nacionales existentes.»***

ii. La CNMC incluye en el indicador todas las quejas y reclamaciones relativas al SPU presentadas por los usuarios, haciendo una interpretación lógica y sistemática de la normativa postal vigente y que se ajusta al espíritu y finalidad del indicador:

- El indicador definido en el Plan de prestación es similar al empleado por otros entes públicos⁵ y mide el número de reclamaciones presentadas por los usuarios del SPU en relación con el número de envíos SPU gestionados por el operador designado. Esta Comisión sigue lo previsto en el Plan de prestación, cuyo literal reza (resaltado añadido):

*«se tomará como indicador la proporción de quejas y reclamaciones **presentadas** en relación al número de envíos nacionales y transfronterizos admitidos en el ámbito del servicio postal universal. Las quejas y reclamaciones objeto de consideración serán aquellas que se puedan imputar al servicio postal universal.»*

⁴ Esto ya se aclaró en la Resolución de 28 de marzo de 2023 sobre control de las condiciones de prestación del servicio postal universal del ejercicio 2021 (STP/DTSP/049/21) (<https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>).

⁵ El indicador aquí analizado es similar, por ejemplo, al “índice de reclamaciones” que la Comunidad de Madrid utiliza para los servicios hospitalarios públicos. Dicho indicador se define como “la relación existente entre las reclamaciones formuladas por los ciudadanos y la actividad asistencial del centro hospitalario, expresado como número de reclamaciones/10.000 actos”. Puede consultarse este indicador y su resultado actualizado a mayo de 2024 en <http://observatorioresultados.sanidadmadrid.org/HospitalesFicha.aspx?ID=55>.

- El concepto de reclamación *presentada* no es nuevo en la normativa postal, ya se recogía en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprobó 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, cuyo artículo 46.2 establecía un indicador de calidad, ahora derogado, que se basaba también en el número de reclamaciones **presentadas** por los usuarios del SPU:

*«2. El grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado, asimismo, atendiendo al porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante la Secretaría General de Comunicaciones, dentro del procedimiento previsto en el apartado tercero del artículo 20 de este Reglamento, **presentadas** por los usuarios de los servicios incluidos en el servicio postal universal que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito de ese servicio universal.»*

La CNMC calculó este índice de fiabilidad en sus Informes sobre control y medición de los indicadores de calidad del SPU (ejercicios 2013 a 2020)⁶, previos a la entrada en vigor del Plan de prestación, aplicando la misma interpretación de reclamaciones *presentadas* que aquí se expone, sin que Correos se opusiera a ninguno de los precitados cálculos.

- iii. La CNMC no puede admitir la solicitud de Correos y hacer ejercicios interpretativos adicionales donde el Plan de prestación no los hace, pues ello supondría contravenir el principio *“in claris non fit interpretatio”*:
 - La única precisión establecida por el Plan de prestación es que las quejas y reclamaciones objeto de consideración en el cálculo del resultado del indicador serán aquellas que se puedan imputar al SPU.

Por tanto, esta Sala considera que resulta adecuado interpretar que el legislador no constriñe las quejas y reclamaciones a incluir en el cálculo del indicador, ni a aquellas que Correos considera “justificadas” (categoría que no establece el Plan de prestación), ni a las reclamaciones que el operador clasifica “de producto” (excluyendo las reclamaciones “de servicio”).

⁶ Los Informes sobre el control y medición de los indicadores de calidad del SPU pueden consultarse en la web de la CNMC:

<https://www.cnmc.es/sectores-que-regulamos/postal/resoluciones-de-expedientes-de-calidad-del-spu-en-el-ambito-postal>

- La interpretación que pretende Correos no es coherente con las previsiones del Plan de prestación, ya que éste, adicionalmente a los indicadores de calidad, define una serie de “ratios” que el operador debe calcular y aportar a la CNMC, y entre ellos está el ratio de “reclamaciones estimadas”, concepto equiparable a lo que Correos denomina “reclamaciones justificadas”.
 - De admitir que el indicador sólo debe incluir las reclamaciones estimadas/justificadas, estaríamos ante una redundancia normativa inexplicable en la definición de ratios e indicadores.
- iv. Correos pretende que la CNMC considere un resultado que no es coherente con el criterio interpretativo que ella misma propone. En efecto, su criterio dice que es que se deben considerar sólo las quejas y reclamaciones consideradas por ella “justificadas”, pero el resultado que solicita que la CNMC dé por válido -de 2,12 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos-, se obtiene contando sólo las 19.498 “reclamaciones de producto justificadas”, es decir, excluyendo, no sólo las reclamaciones “no justificadas de producto”, sino también **todas las reclamaciones “de servicio”, “justificadas” o “no justificadas”**. Y este cálculo propuesto por Correos excluye el 78% de las reclamaciones que los usuarios del SPU presentaron en 2023.
- v. De nuevo ha de señalarse que no cabe admitir la pretensión de Correos de no incluir en el cálculo las 34.110 quejas y reclamaciones que clasifica “de servicio”.

El Plan de prestación, cuando describe la información que el operador debe aportar a la CNMC, señala que debe desagregar las quejas o reclamaciones relativas al SPU, en virtud de la causa de estas, y al menos en las siguientes categorías:

«– *Ausencia de reparto postal.*

– *Incidencia en el reparto (retraso en la entrega, entrega errónea, incumplimiento de la frecuencia diaria de entrega).*

– *Pérdida, robo, destrucción o deterioro del envío.*

– *Acceso al servicio de atención al cliente: No acceso a información sobre las condiciones de prestación del servicio o al procedimiento de reclamación, suministro de información incorrecta, no disponer de hojas reclamaciones.*

– *Atención y accesibilidad en oficina: Horario de apertura, colas, limpieza, accesibilidad para personas con necesidades especiales.*

– *Cualquier otro incumplimiento en relación con las normas de calidad o la prestación de los servicios postales.»*

En el detalle de las “reclamaciones de servicio” aportado por Correos, estas obedecen a varias de las causas recogidas en el Plan de prestación:

Reclamaciones de “servicio SPU” 2023	Presentadas
Accesibilidad/Instalaciones	250
Acceso al servicio de Atención al Cliente	103
Actitud personal oficina	1.218
Actitud personal reparto	4.078
Atención recibida	266
Ausencia de reparto postal	504
Aviso estando en domicilio	1.067
Aviso mal confeccionado	233
Colas	666
Envío no depositado correctamente	3.092
Horario acceso insuficiente	5
Horario de apertura	946
Incidencia admisión	624
Incumplimiento de la frecuencia diaria de entrega	7.687
Incumplimiento horario oficina	251
Información errónea	277
Medios de pago	108
OMIC ⁷	3.117
Otros	8.392
Requisitos identificación	505
Sin aviso de llegada	618
Tiempo espera	15
Ubicación Oficina	88
Total reclamaciones “de servicio” presentadas	34.110

Por último, se ha de tener en cuenta que recientemente el legislador en el Reglamento de los servicios postales aprobado por Real Decreto 437/2024, de 30 de abril ha introducido un límite en las penalizaciones descritas en el Plan de prestación, pero no ha modificado el redactado del presente indicador.

3.2. Sobre la información relativa a las quejas y reclamaciones aportada

Correos deberá continuar implementando las modificaciones precisas en sus sistemas de gestión de quejas y reclamaciones que permitan:

- Discernir de manera precisa cuáles son relativas al SPU.
- Obtener una desagregación geográfica total de las mismas, con independencia del medio empleado por los usuarios para presentarlas.

⁷ Quejas y reclamaciones recibidas por Correos a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

3.3. Sobre el resultado de la condición de prestación “condiciones generales”, indicador número de quejas y reclamaciones

El resultado del indicador de calidad “número de quejas y reclamaciones” del ejercicio 2023, calculado conforme a lo previsto en el Plan de prestación es el siguiente:

Tabla 3. Resultado 2023 indicador número de quejas y reclamaciones.

Objetivo	N.º Reclamaciones SPU presentadas en 2023	N.º. envíos SPU 2023	Resultado 2023 "condiciones generales"
≤ 4,00 reclamaciones por cada 100.000 envíos	157.384	921.585.536	17,08 reclamaciones por cada 100.000 envíos

De modo que Correos en 2023 incumple el objetivo establecido en el Plan de prestación, y empeora el resultado respecto al ejercicio anterior (14,90 reclamaciones por cada 100.000 envíos).

La desviación respecto al objetivo en 2023 es del -326,94%, por lo que esta Comisión, sin perjuicio de instar a Correos a mejorar la calidad de la prestación del SPU, reitera (ya lo señaló en Resoluciones de 28 de marzo de 2023 y 14 de marzo de 2024) que sería oportuno el análisis, por parte del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, del indicador y el objetivo establecido en el Plan de prestación.

3.4. Sobre el cumplimiento de las indicaciones señaladas por la CNMC en su Resolución sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022

Tras su auditoría se consideran completamente implementadas las siguientes:

- La corrección de la doble clasificación (incidencias y reclamaciones) mostrada en 2022 la web de Correos, para evitar la diversidad de causas a elegir por el usuario a la hora de reclamar.
- La adopción de las recomendaciones señaladas por la CNMC sobre el término incidencia/queja y demás información a facilitar a los usuarios.

III.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

Establece el apartado 10 del Plan de prestación que «*la adecuada atención al cliente se controlará a través de cuatro aspectos diferenciados:*

– *Tiempo de espera en las oficinas de atención al público, que se medirá a través del indicador: tiempo medio de espera del usuario. Se entenderá por tiempo de espera el número de minutos que transcurren desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión a realizar.*

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 8 minutos, de manera que, en caso de realizar la atención en un tiempo mayor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– *Accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones de atención al público, que se medirá a través de la valoración media del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.*

Por accesibilidad se entenderá la ausencia de barreras arquitectónicas o de cualquier otro tipo que permitan el acceso a los servicios postales a personas con discapacidad.

La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– *Amabilidad y trato del personal de atención al público de las oficinas, que se medirá a través de la valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador. La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una amabilidad y trato pésimos y el 10 una amabilidad y trato excelentes.*

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– *Plazo de respuesta al usuario de las quejas y reclamaciones presentadas, que se medirá a través del porcentaje de quejas y reclamaciones por envíos nacionales y transfronterizos respondidas dentro del plazo establecido.*

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en un 95% para los envíos nacionales y en un 80% para los envíos transfronterizos siempre que la causa del incumplimiento no sea debida a retrasos imputables al operador de destino. En caso de obtener el operador un porcentaje menor de respuestas en plazo, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

En relación con la medición y análisis de la calidad prestada por el operador de los tres primeros indicadores descritos se elaborará un estudio para cada uno de ellos. Para efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo de las oficinas y puntos de atención analizados. En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.

El sistema para la medición del cuarto indicador será el de medición directa a partir de la información facilitada por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.»

Añade el Plan de prestación:

«En los muestreos referidos a la atención al cliente (tiempo medio de espera, grado de accesibilidad, limpieza y confort, nivel de amabilidad y trato) los estudios realizados deberán describir la técnica de muestreo utilizada, debiendo ser esta suficientemente amplia y representativa cuyo diseño estadístico deberá incorporar:

- El efecto territorial, efectuándose el trabajo en todas las provincias españolas y en municipios de distinto tamaño.*
- El efecto tamaño de la tipología de las oficinas, teniendo en cuenta la clasificación de estas realizada por el operador designado, incluyendo, al menos, un doble nivel de estratificación: por estratos de red (relacionados con el tipo de municipio o lugar de ubicación) y por nivel de actividad o negocio de la oficina.»*

III.2.1. INDICADOR TIEMPO MEDIO DE ESPERA Y GESTIÓN EN LA OFICINA

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

En 2023, siguiendo las indicaciones de la CNMC, Correos amplió la muestra de oficinas sobre la que realizó las mediciones del indicador tiempo medio de espera y gestión, pues empleó dos sistemas de medición:

- a) Gestor de Turnos: Medición directa diaria en las 501 oficinas que contaban con este sistema y con el que se realizaron 47.537.688 mediciones del tiempo de espera y gestión de los usuarios.
- b) *Mystery Shopping*: Medición en la que un agente externo subcontratado por el operador actúa como un cliente, visita una oficina y mide el tiempo de espera y el tiempo de atención mediante un cronómetro. Se realizaron 348 mediciones

durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 (Correos hubo de licitar el citado servicio).

La combinación de ambas metodologías proporcionó mediciones en 854 oficinas de todas las tipologías y formatos de actividad o negocio del operador y de las 17 comunidades autónomas y las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, de las 52 provincias españolas, y de un total de 604 municipios.

Correos explicó que el resultado lo calculó realizando el promedio de los resultados obtenidos con ambos métodos de medición, siendo dicho resultado de 8 minutos y 54 segundos.

Conclusiones del auditor.

- i. Con el nuevo sistema de medición, Correos ha cumplido en 2023 con lo requerido por la CNMC en anteriores ejercicios respecto a la necesidad de mejorar la representatividad de la muestra incluida en el estudio, tanto territorial como por tipo de oficina.
- ii. Considera válido el resultado presentado por Correos, si bien recomienda que en adelante el cálculo del resultado del indicador se realice mediante una media ponderada “donde el factor principal sea el tamaño de la muestra de los datos obtenidos por los gestores de turnos en comparación con los datos recolectados en el estudio de *Mystery Shopping*”. La metodología de cálculo es coherente, pero las condiciones de recolección, el tamaño de los datos obtenidos y los resultados varían dependiendo del sistema de medición empleado. El cálculo de la media ponderada reducirá el impacto de estas diferencias en el resultado final.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador explica que las diferencias en los resultados obtenidos mediante los dos sistemas de medición se deben fundamentalmente a que las mediciones llevadas a cabo con el sistema del gestor de turnos incluyen tiempos de espera y atención correspondientes a usuarios postales SPU y a usuarios de otros servicios no SPU que comercializa Correos, algunos de ellos con un tiempo de atención elevado por las labores que conllevan (grabación de datos, comprobaciones de documentos identificativos, escaneado de documentación y otras).

Señala también que en 2023 se produjo la concentración y afluencia de clientes a las oficinas en periodos muy cortos de tiempo, debido a los diferentes procesos electorales, que conllevan la admisión de 1.925.622 solicitudes de voto por

correo, la entrega de 973.153 cartas con las documentaciones electorales, así como la admisión de 2.472.023 votos por correo.

Y concluye diciendo que para el cálculo del indicador Tiempo de espera y gestión de la oficina del ejercicio 2024, aplicarán las recomendaciones del auditor.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i. En 2023 el resultado obtenido por Correos en el indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina fue el siguiente:

Tabla 4. Resultado 2023 indicador tiempo medio de espera y gestión en la oficina.

Objetivo	Resultado 2023
≤ 8 minutos	0:08:54

- ii. El operador incumplió el objetivo en 54 segundos, lo que supone una desviación de -11,25%, empeorando ligeramente respecto a 2022, en que el resultado fue de 8 minutos y 31 segundos.
- iii. En futuros ejercicios Correos deberá realizar el cálculo del resultado anual de este indicador empleando una media ponderada, conforme a lo señalado por el auditor.
- iv. Se valora positivamente la ampliación y mayor representatividad de la muestra de oficinas incluidas en la medición del tiempo medio de espera y gestión, y se considera completamente implementada la corrección que la CNMC señaló en su Resolución de control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022.

III.2.2. GRADO DE ACCESIBILIDAD, LIMPIEZA Y CONFORT DE LAS INSTALACIONES

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Correos indica que la medición se realizó mediante una encuesta a los usuarios que acudieron a las oficinas para la recogida de un envío o producto, tanto del ámbito SPU como del ámbito no SPU. La encuesta se llevó a cabo empleando la tableta digitalizadora en la que el usuario firma la recogida. Las encuestas se realizaron en las 2.390 oficinas de la red postal de todo el territorio nacional, incluyendo todas las tipologías de oficina y todos los formatos de actividad/negocio de estas.

Los usuarios respondieron a la pregunta “¿cómo valora la accesibilidad, limpieza y confort de la oficina?”. La escala de valoración es de 1 a 10, donde el 1 representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes. La encuesta se realizó cada mes del año 2023, en fechas aleatorias, de lunes a viernes, para cumplir con lo señalado por la CNMC en sus Resoluciones de control de las condiciones de prestación del SPU de los ejercicios 2021 y 2022.

El resultado, de 9,0 sobre 10, lo calculó Correos a partir del promedio de los resultados obtenidos en las 220.188 respuestas de los usuarios.

Conclusiones del auditor.

El auditor examinó el contenido de las encuestas, así como la frecuencia y el posible impacto de las fechas de realización sobre el resultado, revisando asimismo la metodología del cálculo, concluyendo lo siguiente:

- i Da por válido el resultado presentado por Correos de 9,0 sobre 10 en accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones, resultado que se ajusta a 8,97 al redondear a dos decimales.
- ii La metodología empleada para el cálculo del indicador se considera válida.
- iii El operador ha implementado la aleatoriedad en las fechas de realización de las encuestas, cumpliendo así con lo señalado por la CNMC en su Resolución de 14 de marzo de 2024 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no ha formulado ninguna alegación sobre este punto.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i El resultado obtenido por Correos en el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones en 2023 es el que se muestra a continuación.

Tabla 5. Resultado 2023 indicador accesibilidad, limpieza y confort.

Objetivo	Resultado 2023
Puntuación ≥ 6 sobre 10	8,97 sobre 10

- ii Correos cumple el objetivo de 6 puntos como mínimo sobre 10 establecido en el Plan de prestación, obteniendo un resultado ligeramente inferior al del ejercicio 2022 (9,28 sobre 10).

- iii Se considera completamente implementada por Correos la corrección relativa a la selección aleatoria de las fechas de realización de las encuestas, indicada por la CNMC en su Resolución del 14 de marzo de 2024 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2022.

III.2.3 INDICADOR AMABILIDAD Y TRATO.

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

La metodología empleada por Correos para medir este indicador es idéntica a la empleada en el indicador anterior (accesibilidad, limpieza y confort), si bien en este caso la pregunta al usuario es “¿cómo valora la amabilidad y trato recibido?”.

Indica Correos que se obtuvieron un total de 267.933 respuestas y que el resultado del indicador fue de 9,7 sobre 10.

Conclusiones del auditor.

Las conclusiones del auditor son las mismas que las señaladas en el indicador “accesibilidad, limpieza y confort”.

Da por válido el resultado presentado por Correos de 9,7 sobre 10 se ajusta a 9,67 al redondear a dos decimales.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no ha formulado ninguna alegación sobre este punto.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i El resultado obtenido por Correos en el indicador accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones en 2023 es el que se muestra a continuación.

Tabla 6. Resultado 2023 indicador amabilidad y trato del personal

Objetivo	Resultado 2023
Puntuación ≥ 6 sobre 10	9,67 sobre 10

- ii Correos cumple el objetivo de 6 puntos como mínimo sobre 10 establecido en el Plan de prestación, obteniendo un resultado similar al del ejercicio 2022 (9,64 sobre 10).
- iii Se considera completamente implementadas por Correos las correcciones señaladas por la CNMC en sus Resoluciones de 28 de

marzo de 2023 y del 14 de marzo de 2024 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de los ejercicios 2021 y 2022.

III.2.4 INDICADOR PLAZO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Según el Plan de prestación, este indicador debe medir las quejas y reclamaciones respondidas dentro del plazo legalmente establecido, desagregadas por envíos nacionales y transfronterizos, y señalando que su medición será directa a partir de los sistemas de información de Correos.

El objetivo se establece en un 95% de reclamaciones respondidas en plazo para los envíos nacionales y en un 80% para los envíos transfronterizos, salvo que la causa del incumplimiento sea un retraso imputable al operador de destino.

Correos presentó los siguientes resultados para el ejercicio 2023: el 99,90% de las reclamaciones sobre envíos nacionales y el 86,52% de las reclamaciones sobre envíos transfronterizos (internacionales) fueron resueltas en el plazo de un mes desde que el usuario presentó la reclamación.

Respuesta	Nacional		Internacional	
	Total	%	Total	%
Fuera de plazo	70	0,10%	11.618	13,48%
En plazo	71.120	99,90%	74.576	86,52%
Total general	71.190	100,00%	86.194	100,00%

Fuente: Correos.

Conclusiones del auditor.

Tras el análisis de la información y comprobación de la metodología empleada por Correos, el auditor considera válidos los resultados presentados por el operador en el indicador plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no ha formulado ninguna alegación sobre este punto.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i Los resultados 2023 obtenidos por Correos en el indicador plazo de respuesta a las quejas y reclamaciones es:

Tabla 7. Resultado 2023 indicador reclamaciones respondidas en plazo

% de reclamaciones respondidas en plazo	Objetivo	Resultado 2023
Reclamaciones sobre envíos nacionales	95%	99,90%
Reclamaciones sobre envíos internacionales	80%	86,52%

- ii Correos cumple en ambos casos el objetivo. En las reclamaciones nacionales mejora respecto al 2022, año en que contestó en plazo el 98,92% de las mismas, pero empeora ligeramente en las reclamaciones internacionales, ya que en el ejercicio previo contestó en plazo el 88,81% de las mismas.

III.3. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

El artículo 25 de la Ley Postal señala que el Plan de prestación «*fijará al operador u operadores designados para prestar el servicio postal universal los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento.*

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento en los objetivos fijados podrá ser sancionado de conformidad con lo previsto en el Título VII de la presente ley.

A los efectos de este artículo, tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Acuerdo del Consejo de Ministros citado, aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios.»

Por su parte el apartado 10 del Plan de prestación establece:

«En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiendo este como el tiempo que discurre desde el depósito del envío hasta la entrega a su destinatario.

Se establecen los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales:

- Entrega en tres días desde el depósito (D+3):*
 - El 93% de las cartas ordinarias.*
 - El 93% de las cartas certificadas.*
 - El 80% de paquetes.*

- Entrega en cinco días desde el depósito (D+5):*

- El 99% de las cartas ordinarias.
- El 99% de las cartas certificadas.
- El 95% de los paquetes.

El control del cumplimiento de estos objetivos en lo que se refiere a las cartas ordinarias se realizará mediante muestreo en cómputo anual, utilizando una medición de extremo a extremo, según la fórmula $D+n$, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

La medición y análisis de los objetivos descritos se realizará a través de un estudio específico de manera que se garantice con rigor científico la fiabilidad de los resultados. Este estudio deberá, en todo caso, observar el cumplimiento de la norma UNE-EN 13850.

Para efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo para los flujos de envíos, así como para las características discriminatorias de los envíos reales.

En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.»

III.3.1 INDICADOR PLAZO DE ENTREGA DE LA CARTA ORDINARIA NACIONAL

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Correos aportó el 29 de abril de 2024 el Informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta Básica Ordinaria 2023”, donde se recogen, conforme a lo previsto en la Norma UNE-EN 13850 de “Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase⁸ en el ámbito del servicio postal universal”, los datos relativos a la metodología empleada en la medición, sistema de cálculo, resultados y demás aspectos previstos en la citada norma técnica.

El Informe de Correos señala que el estudio de medición de plazos de entrega de carta ordinaria lo realizó la empresa SPECTOS GmbH, que contó con 1.350

⁸ En la mayoría de los países europeos existen dos categorías de correo ordinario, el correo prioritario o de primera clase, con un indicador de plazo de entrega en D+1 (cartas entregadas a destinatario al día siguiente de su depósito) y el correo de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3 (cartas entregadas en el plazo de tres días). En España hay una única categoría de correo ordinario, con plazo de entrega en D+3.

panelistas particulares y 16 panelistas empresa⁹, que recibieron y enviaron cartas test.

En 2023 se introdujeron en la red de Correos un total de 102.387 cartas test válidas de diferentes formatos y pesos, utilizando los distintos métodos de admisión: buzón, oficina postal y centro de admisión masiva. Con ello mediante este estudio se reprodujeron a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España.

El informe muestra los siguientes resultados:

Tabla 8. Resultado global plazo de entrega carta ordinaria 2023

	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,53%	97,97%
Error estadístico	±0,16%	±0,09%
Resultado (Art. 47.4 RD 1829/199)	92,69%	98,06%
Desviación	-0,31%	-0,94%

Fuente: Correos.

Correos, para el cálculo de la desviación en el cumplimiento de los objetivos D+3 y D+5, toma el límite superior del intervalo de confianza, apoyándose en la previsión contenida en el artículo 47.4 del Reglamento Postal vigente en 2023¹⁰:

«(...) Para cada producto (cartas y tarjetas postales, giros y paquetes) y plazo medio establecido (D+3 y D+5) se calculará la desviación o diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido. Dado que el resultado lleva implícito un error estadístico, se considerará como resultado obtenido, a efectos de cálculo, el límite superior del intervalo de confianza.»

Esta misma previsión se establece en el apartado 11 del Plan de prestación que señala: *«como consecuencia del error estadístico que se genera en el muestreo, se tomará como resultado, a efectos del cálculo de la desviación, el límite superior del intervalo de confianza.»*

El operador en su escrito del 29 de abril de 2024 informó, asimismo, sobre las diversas acciones adoptadas junto con la empresa contratada para la realización del estudio, al objeto de incrementar el volumen de cartas test inducidas a través

⁹ Los panelistas empresa presentan las cartas test en las unidades de admisión masiva de Correos.

¹⁰ En 2023 estaba vigente el Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, actualmente derogado por el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril.

de los centros de admisión masiva, corrección indicada por la CNMC en su Resolución relativa al ejercicio 2022.

Correos indica que “las medidas han supuesto poder incrementar el número de panelistas empresa a lo largo del año 2023 de 4 a 16, si bien todavía se está lejos del objetivo marcado de contar con 50 panelistas empresa distribuidos geográficamente por todas las áreas territoriales de Correos, por lo que el proceso de reclutamiento continua con el objetivo de completar este panel en los próximos meses.

Como medida complementaria, a la espera de poder contar con un mayor número de panelistas empresa, se ha aumentado el volumen de cartas asignado a algunos de los panelistas de admisión masiva participantes, de manera que el volumen global se acerque lo más posible al establecido en el diseño estadístico por el que se rige el estudio, que marca un objetivo de 20.000 cartas de admisión masiva. Todo ello respetando los máximos establecidos por la norma EN-13850, que rige este estudio En ese sentido cabe añadir que con el número actual de panelistas empresa (16) se está planificando un volumen de cartas de unas 10.000 al año lo que supone alcanzar ya la mitad del objetivo anual que como se ha mencionado anteriormente es de 20.000 (20% del total de la muestra).”

Conclusiones del auditor.

El auditor, tras revisar todos los aspectos que deben ser analizados según lo establecido en el Anexo C de la norma técnica UNE-EN 13850 (la Norma), concluye:

- i A tenor del análisis realizado es posible afirmar que, en general, el proceso de medición del plazo de entrega de carta ordinaria en el ejercicio 2023 se ajusta a los aspectos especificados en la Norma, con carácter general, la calidad de la información que se genera es alta y sin incidencias reseñables que pudieran afectar negativamente al proceso de medición global.
- ii Se ha comprobado la idoneidad del procedimiento de cálculo de las ponderaciones y la correcta aplicación de la regla de cálculo del indicador del plazo de entrega de la carta ordinaria, de modo que los resultados proporcionados por Correos en su informe son válidos.
- iii La Norma establece 12 envíos como la carga semanal de trabajo máxima de los panelistas remitentes. En el 1,2% de los casos se incumple este requisito, por lo que recomienda que la empresa encargada del estudio supervise que los panelistas no realizan envíos en periodos distintos a los inicialmente programados.

- iv Respecto a los puntos de inducción, aunque en 2023 se adoptaron medidas que permitieron incrementar la representación muestral del punto de inducción de correo masivo, se sigue observando una baja representación muestral del mismo, por lo que la corrección de este aspecto se considera sólo parcial.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no formuló alegaciones sobre los aspectos detectados por el auditor.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i Los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria en 2023, considerando los errores estadísticos, son los siguientes:
- D+3: El 92,69% de cartas ordinarias nacionales fueron entregadas en 2023 en tres días o menos desde el depósito, lo que incumple ligeramente el objetivo del 93% establecido en el Plan de prestación con una desviación del -0,31%. El resultado es peor que el obtenido en 2022 (94,04%), cuando se cumplió el objetivo.
 - D+5: El 98,06% de las cartas ordinarias nacionales fueron entregadas en cinco días o menos lo que incumple el objetivo del 99% con una desviación del -0,41%. El resultado es peor que el del ejercicio 2022, que también incumplió el objetivo (98,59%).
- ii Respecto a la metodología empleada en el estudio de medición de tiempos de entrega de carta ordinaria, Correos deberá adoptar las medidas oportunas para que en futuros ejercicios:
- La carga de los panelistas remitentes no exceda los límites señalados en la norma UNE EN 13850.
 - Se siga incrementando la representación muestral del punto de inducción de correo masivo, aspecto ya señalado en la Resolución de la CNMC de 14 de marzo de 2024.

III.3.2 INDICADORES PLAZO DE ENTREGA DEL PAQUETE NACIONAL Y CARTA CERTIFICADA NACIONAL.

Como establece el Plan de prestación, por lo que respecta a los envíos de cartas certificadas y de paquetes nacionales incluidos en el SPU, al tratarse de envíos registrados, el control se ha de efectuar a través del análisis directo de la información contenida en los sistemas informáticos del Correos.

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

1.1 RESULTADOS DEL PLAZO DE ENTREGA DE PAQUETE NACIONAL PRESENTADOS POR CORREOS.

Correos presentó el 29 de abril de 2024 el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Paquete azul 2023¹¹”, que arroja los siguientes resultados:

Tabla 9. Resultado 2023 plazo de entrega paquete nacional

	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	85,84%	96,61%
Desviación	5,84%	1,61%

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por Correos

En el informe se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de [CONFIDENCIAL] envíos de paquete azul, que representan el 90,51% de los envíos de este producto SPU.

Como en ejercicios anteriores, Correos explica que la mayor parte de envíos de paquete azul no incluidos en la medición de tiempos de entrega, son aquellos que no cuentan con evento de admisión individualizado por tratarse de envíos de clientes de franqueo pagado o franqueo diferido, que entregan los envíos con un albarán globalizado, sin fichero asociado con detalle singularizado de los mismos.¹²

Indica en su informe el operador que *“los clientes de Paquete Azul de franqueo pagado con admisión por albarán son residuales, mayoritariamente Administraciones Públicas, que se muestran reticentes a realizar cambios en la manera de ser admitidos sus envíos, pues les implica realizar desarrollos tecnológicos que en la mayor parte de los casos no es sencillo o no es considerado prioritario para ellos.*

Para minimizar el impacto de esta causa, Correos continúa potenciando internamente las líneas de trabajo ya iniciadas en años anteriores en relación con:

¹¹ Paquete azul es como denomina Correos al paquete postal nacional incluido en el SPU.

¹² Este punto fue ampliamente analizado en la auditoría del ejercicio 2021, véase el apartado III.3.2 de la Resolución de 28 de marzo de 2023 sobre el control de las condiciones de prestación del SPU del ejercicio 2021 (<https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp04921>).

- a) *Realizar un desarrollo específico y sencillo que permita a los clientes etiquetar sus envíos de manera singularizada, definiendo en paralelo, los procesos de admisión, contenerización y tratamiento de éstos.*
- b) *A nivel comercial en las nuevas licitaciones, Correos ofrece las herramientas de etiquetado para la admisión unitaria y se pretende, una vez puesto en producción dicho desarrollo, impulsar la migración de los clientes a esta nueva forma de etiquetar sus envíos, la cual va a permitir que permita realizar la admisión unitaria.”*

1.2 RESULTADOS DEL PLAZO DE ENTREGA DE LA CARTA CERTIFICADA NACIONAL PRESENTADOS POR CORREOS.

Correos presentó el informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal. Carta certificada nacional 2023”, en el que el operador aporta los siguientes resultados:

Tabla 10. Resultado 2023 plazos de entrega carta certificada nacional

	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	91,88%	97,19%
Desviación	-1,12%	-1,81%

Fuente: Correos

En el informe de Correos se señala que estos resultados fueron calculados sobre un total de [CONFIDENCIAL] envíos que representan el 51,63% de la totalidad de los envíos de carta certificada nacional. Como ocurre con el paquete azul, la mayoría de los envíos excluidos de la medición son envíos sin evento de admisión individualizado.

Correos señala que para reducir el número de envíos excluidos de la medición del plazo de entrega de carta certificada ha adoptado las siguientes medidas:

“a) Realizar un desarrollo específico y sencillo que permita a los clientes etiquetar sus envíos de manera singularizada, definiendo en paralelo, los procesos de admisión, contenerización y tratamiento de éstos.

b) A nivel comercial en las nuevas licitaciones, Correos ofrece las herramientas de etiquetado para la admisión unitaria y se pretende, una vez puesto en producción dicho desarrollo, impulsar la migración de los clientes a esta nueva

forma de etiquetar sus envíos, la cual va a permitir que permita realizar la admisión unitaria.

c) Desde el punto de vista tecnológico, se ha implementado en una de las máquinas de clasificar disponibles en los Centros de tratamiento, una modalidad de clasificación que permite ofrecer trazabilidad individualizada. Si bien es cierto, que se sigue trabajando en ello para asegurar que todas las etiquetas sean leídas.”

Conclusiones del auditor.

Tras la revisión de la metodología empleada para el cálculo del plazo de entrega del paquete azul y de la carta certificada nacional en el ejercicio 2023 mediante el análisis de una muestra diseñada estadísticamente de los envíos incluidos en ambos Informes de Correos, el auditor:

- i. Da por válidos los resultados aportados en los informes de calidad en cuanto a la metodología y regla de cálculo aplicados por Correos.
- ii. Indica que Correos no ha incluido en las mediciones de los plazos de entrega el 9,48% de los envíos de paquetes azules y el 38,5% de los envíos de carta certificada nacional, por los mismos motivos señalados en anteriores ejercicios. El operador debe seguir desplegando y potenciando las líneas de actuación puestas en marcha para reducir al mínimo los envíos excluidos por no disponer de evento de admisión.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

Correos no formuló alegaciones a las incidencias descritas.

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

- i Los resultados 2023 para el indicador plazo de entrega de paquete nacional y carta certificada nacional son los siguientes:

Paquete nacional SPU:

- D+3: El 85,84% de los paquetes fueron entregados en 2023 en tres o menos días desde su depósito, lo que cumple con el objetivo del 80% previsto en el Plan de prestación. Con ello Correos empeora ligeramente respecto al 2022 (86,78%).
- D+5: El 96,61% fueron entregados en 2023 en cinco o menos días desde su depósito, lo que cumple con el objetivo del 95% previsto en el Plan de prestación. Correos empeora ligeramente respecto al 2022 (97%).

Carta certificada nacional:

- D+3: En 2023 el 91,88% de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en tres o menos días desde su depósito, lo que incumple el objetivo del 93% previsto en el Plan de prestación, con una desviación del -1,12%. Correos empeora respecto a 2022, año en que también incumplió el objetivo (92,31%).
 - D+5: El 97,19% de las cartas certificadas nacionales fueron entregadas en el ejercicio 2023 en cinco o menos días desde su depósito, lo que incumple el objetivo del 99%, con una desviación del -1,81%. Los resultados son muy similares a los del ejercicio 2022 (97,35%) en que también incumplió el objetivo.
- ii Respecto a la metodología del cálculo se valora positivamente que Correos haya continuado con las acciones emprendidas para reducir el número de envíos excluidos de las mediciones de los plazos de entrega, si bien considera que el operador deberá continuar implementando las mismas para mejorar el porcentaje de envíos de carta certificada nacional sobre el que se calculan los resultados. Se considera que esta corrección sigue sin completarse por Correos.

III.3.5 PLAZO DE ENTREGA DE CORREO INTRACOMUNITARIO

El Plan de prestación señala *«a los efectos de este apartado, tendrán valor equivalente a los parámetros mencionados de plazo de entrega para los envíos nacionales, aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios»*, pero a diferencia del tratamiento dado al resto de indicadores, en su apartado 10 no incluye mención alguna al plazo de entrega de los servicios transfronterizos intracomunitarios en el cuadro donde se recoge cada una de las condiciones de prestación, con su descripción, sistema de medición y objetivo, por lo que los datos aquí aportados se recogen a efectos informativos.

El Plan de prestación no incorpora, por tanto, regulación alguna adicional a la prevista en el artículo 25 de la Ley Postal¹³, que remite a la Directiva Postal cuyo Anexo II indica:

¹³ «El Plan de prestación al que se refiere el artículo 22.3 fijará al operador u operadores designados para prestar el servicio postal universal los objetivos de plazos de entrega en la prestación del mencionado servicio, así como las consecuencias económicas de su incumplimiento.»

«Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo¹⁴, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito¹⁵ y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

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

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

Al igual que en ejercicios precedentes, los datos de que dispone la CNMC son los publicados por la International Post Corporation (en adelante, IPC)¹⁶ en su informe “*International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2023 results*”, publicado en marzo de 2024¹⁷.

El estudio realizado por IPC concluye que, de media, en 2023 el correo prioritario intracomunitario se entregó en 3,9 días. Los resultados muestran que el sector postal continúa enfrentándose a importantes desafíos para recuperar los niveles de calidad prepandemia, habiendo sido entregado el 56,6% del correo dentro de los tres días siguientes al depósito (indicador de velocidad) y el 84,4% dentro de los cinco días siguientes al depósito (indicador de fiabilidad).

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento en los objetivos fijados podrá ser sancionado de conformidad con lo previsto en el Título VII de la presente ley.

A los efectos de este artículo, tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Acuerdo del Consejo de Ministros citado aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios.»

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

¹⁵ La fecha de depósito es el día en que se deposita el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida en el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realiza después de esa hora límite, la fecha de depósito será la del día de recogida siguiente.

¹⁶ IPC es la asociación de 23 operadores postales de Europa, Norteamérica y la región de Asia-Pacífico, pertenecientes a la Unión Postal Universal, de la que Correos es miembro.

¹⁷ <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex/results>

El informe también destaca que los operadores postales europeos se enfrentan al reto de mantener operaciones logísticas transfronterizas rentables y sostenibles en un mercado en el que los volúmenes de cartas están disminuyendo, al tiempo que experimentan crecientes dificultades de transporte debido a la falta de disponibilidad de transporte aéreo para el envío de cartas en la mayoría de los flujos intra europeos, y adoptan la decisión empresarial de priorizar los envíos del comercio electrónico frente al envío de cartas. Este efecto se viene produciendo desde hace una década aproximadamente, pero según el informe de IPC se ha vuelto más evidente en los últimos años, tras la pandemia.

En la siguiente tabla se extractan los resultados D+3 y D+5 para los flujos de correo intracomunitario con origen en España. Estos se han obtenido de los resultados por flujos bilaterales entre países incluidos en el informe IPC:

Tabla 11. Resultados IPC flujos entre países correo con origen en España 2023

País de destino	Porcentaje de cartas test repartidas en D+3	Porcentaje de cartas test repartidas en D+5	Media de días de reparto utilizados
Austria	47.0	84.8	4.0
Bélgica	57.8	89.2	3.7
Bulgaria	27.9	65.1	5.0
Croacia	35.3	72.5	5.1
República Checa	33.3	68.9	5.0
Dinamarca	0.0	24.3	7.1
Estonia	5.7	42.9	6.7
Finlandia	2.3	30.2	8.2
Francia	21.3	78.7	4.7
Alemania	61.7	92.5	3.5
Grecia	2.2	17.8	8.6
Hungría	27.0	75.7	4.6
Islandia	2.9	22.9	8.3
Irlanda	34.8	85.4	4.2

País de destino	Porcentaje de cartas test repartidas en D+3	Porcentaje de cartas test repartidas en D+5	Media de días de reparto utilizados
Italia	47.0	84.6	4.0
Letonia	19.1	70.2	5.4
Lituania	19.3	47.4	6.1
Luxemburgo	9.1	50.9	6.5
Malta	8.7	43.5	6.6
Países Bajos	52.1	91.1	3.8
Noruega	0.0	8.3	8.3
Polonia	39.2	76.5	4.3
Portugal	68.6	89.1	3.5
Rumanía	37.8	73.0	4.4
Eslovaquia	54.0	82.0	4.3
Eslovenia	37.3	80.4	4.6
Suecia	25.9	74.1	4.8
Suiza	67.0	92.0	3.3
Reino Unido	46.0	86.4	4.0

Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring UNEX CEN 2023 results" IPC Marzo 2024

III.4. SEGURIDAD DE LOS ENVÍOS

El apartado 10 del Plan de prestación establece que *«la seguridad de los envíos postales se verificará mediante el análisis de las cartas y paquetes incluidos en el ámbito del servicio postal universal, tanto nacional como transfronterizo, en los que se han producido las siguientes incidencias: pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales.»*

La medición y seguimiento se realizará a través de dos indicadores:

– *Cartas con incidencias. El indicador será la proporción de cartas con incidencias en relación al número total de cartas admitidas dentro del servicio postal universal.*

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 2,00 incidencias por cada 1.000.000 de cartas, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– *Paquetes con incidencias. El indicador será la proporción de paquetes postales con incidencias en relación al número total de paquetes admitidos dentro del servicio postal universal.*

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 1,50 incidencias por cada 10.000 envíos.»

1. RESULTADOS PRESENTADOS POR CORREOS Y CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Los resultados aportados por Correos en el escrito presentado 18 de junio de 2024, en contestación al segundo requerimiento de información de la CNMC, fueron los siguientes:

Tabla 12. Resultados 2023 indicador seguridad de los envíos

	Carta SPU	Paquete SPU
Objetivo	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	≤1,50 por cada 10.000 paquetes
Envíos 2023	[CONFIDENCIAL]	296.116
Envíos con incidencia 2023	[CONFIDENCIAL]	802
Resultado 2023	25,22 cartas con incidencias por cada 1.000.00	27,08 paquetes con incidencias por cada 10.000
Desviación	-1.161,17%	-1705,60%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Correos

El operador explicó que los resultados se calcularon teniendo en cuenta tanto las incidencias de pérdida, robo, destrucción o deterioro registradas en su sistema corporativo denominado SGIE, que es el sistema implantado en todos los centros de tratamiento y unidades de distribución para la gestión del ciclo de vida de todos los envíos registrados, como las incidencias reportadas por los usuarios y comprobadas por su sistema de atención al cliente ATC, implementando así la corrección señalada por la CNMC en su Resolución de 14 de marzo de 2024.

Conclusiones del auditor.

El auditor concluye que el resultado aportado por Correos es correcto y que en 2023 se han implementado por el operador en su totalidad los elementos de mejora relacionados con la metodología aplicada para el cálculo del indicador.

2. ALEGACIONES DE CORREOS.

El operador no formula alegaciones al Informe de auditoría, pero sí reitera lo señalado en ejercicios precedentes sobre la imposibilidad de cumplir los objetivos establecidos en el Plan de prestación para el indicador “seguridad de los envíos”. Se extractan a continuación sus alegaciones al respecto:

“Los objetivos plasmados por el PPSPU para los dos conceptos integrados en el indicador de seguridad en los envíos resultan de imposible cumplimiento (un pequeño porcentaje de incidencias sobre un millón de envíos de carta ordinaria y una decena de miles de paquetes.

La propia CNMC ha declarado ya en resoluciones anteriores que estamos ante una cuestión que «requiere del análisis del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. La importante desviación que presenta el resultado del indicador “condiciones generales” requeriría, asimismo, de análisis por parte del Ministerio».

En efecto, el objetivo impuesto por el PPSPU no es ni remotamente alcanzable por CORREOS (..)

Creemos que estos objetivos deberían ser revisados y ajustados a magnitudes verdaderamente cumplibles. A título de ejemplo, la guía para la reforma postal emitida en 2019 por la Unión Postal Universal¹⁸ hace una definición de la seguridad en los envíos y establece umbrales razonables para la medición en los siguientes términos:

«Se entiende por seguridad el cuidado de la integridad física de los objetos que los clientes le confían al servicio postal para su entrega al destinatario. Garantizar completamente la seguridad con que se procesan y movilizan los objetos, es una condición imprescindible de los servicios postales. En el concepto de calidad del servicio, a la ineludible rapidez y confiabilidad, el cliente siempre liga la seguridad como elemento indispensable que desea obtener. Eventos de irregularidades

18

<https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/postalSolutions/developmentCooperation/GuideReformPostalEs.pdf> (pag.100)

*como robos, violaciones y expoliaciones, pérdidas, daños, extravíos, que se pueden presentar en el proceso del servicio requieren un estricto control y seguimiento para evitarlos. En las decisiones sobre las condiciones de los servicios, es necesario establecer los niveles máximos esperados de este tipo de eventos dentro del volumen de operación. Se expresa como un índice de eventos no mayor **de un por ciento o un por mil del volumen de envíos diarios, mensuales o anuales**» (...)*

(...) El indicador de seguridad de los envíos se ha configurado en unos términos que hacen imposible cumplirlo. Por ello, se solicita que se corrija dicho indicador en el Plan de Prestación y que, mientras no se corrija, se deje sin efecto o, al menos, se aplique advirtiendo de su posible transitoriedad hasta el momento en que, en su caso, se apruebe esa modificación.”

3. CONCLUSIÓN DE LA CNMC.

i Los resultados del indicador Seguridad de los envíos en el ejercicio 2023 son los siguientes:

- Número de cartas con incidencias: 25,22 cartas por cada millón de envíos, lo que supone un incumplimiento del objetivo de un máximo de 2 incidencias por cada millón de cartas.

La desviación calculada conforme a lo dispuesto en el Apartado 11 del Plan de prestación es un -1.161,17%.

- Número de paquetes con incidencias: 27,08 paquetes por cada 10.000 envíos. El resultado incumple el objetivo fijado en el Plan de Prestación en un máximo de 1,50 incidencias por cada 10.000 paquetes admitidos. La desviación es de - 1.705,60%.¹⁹

ii Se consideran implementadas en la metodología de cálculo del indicador, las correcciones señaladas en la Resoluciones de la CNMC sobre control de las condiciones de prestación de los ejercicios 2021 y 2022.

iii Sin perjuicio de instar a Correos para que continúe mejorando la calidad de prestación del SPU, procede reiterar lo señalado en las Resoluciones de esta Comisión de 28 de marzo de 2023 y 14 de marzo de 2024, sobre lo oportuno de que este indicador y su objetivo sean objeto de análisis por parte del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible. Esta Comisión

¹⁹ En ambos casos, al haber incorporado Correos los datos de incidencias del sistema de atención al cliente, los resultados y el grado de incumplimiento han empeorado respecto al ejercicio 2022, en que se registraron 5,68 incidencias por cada millón de cartas y 8,31 por cada 10.000 paquetes.

no tiene potestad para dejar sin efecto o aplicar con carácter transitorio lo previsto en el Plan de prestación.

IV. RESUMEN DE LOS ASPECTOS A CORREGIR POR CORREOS

Como se ha analizado en el apartado anterior, Correos ha subsanado casi en su totalidad los aspectos detectados en el ejercicio 2022. A continuación, se muestra el resumen de los que no ha subsanado completamente y/o de los nuevos aspectos a corregir detectados en el ejercicio 2023.

Tabla 13. Resumen de los aspectos a corregir

Indicador	Aspecto a corregir/medidas a adoptar por Correos
Número de quejas y reclamaciones	<p>Terminar de implementar las modificaciones en los sistemas de gestión y registro de quejas y reclamaciones SPU que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar aquellas quejas/reclamaciones realmente relacionadas con la prestación del SPU, de tal forma que sólo se incluyan estas en el cálculo del indicador. • Ofrecer una completa desagregación geográfica de las quejas y reclamaciones, con independencia de la vía utilizada por los usuarios para su presentación.
Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	Realizar el cálculo del resultado anual empleando una media ponderada.
Plazo de entrega de carta ordinaria nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Corregir las desviaciones en las cargas de trabajo de los panelistas remitentes que participan en el estudio de los plazos de entrega de la carta ordinaria nacional. • Incrementar la representación muestral del punto de inducción de correo masivo.
Plazo de entrega de paquete y carta certificada nacionales	Continuar implementando las medidas conducentes a reducir el volumen de envíos excluidos de los cálculos de los plazos de entrega.

Fuente. Elaboración propia.

V. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SPU EN EL EJERCICIO 2023

A continuación, se presentan en una tabla los resultados obtenidos por Correos en 2023 en cada uno de los objetivos de calidad establecidos en el Plan de prestación, con el cálculo, en caso de incumplimiento, de la desviación en los términos señalados en su apartado 11.

Tabla 14. Resumen de los resultados 2023 y desviación sobre los objetivos

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado obtenido por Correos en 2023	Cálculo de la desviación
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	17,08 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos	-326,94%
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8 minutos y 54 segundos	-11,25%
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	8,97 sobre 10	Cumple el objetivo
	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador	≥ 6 sobre 10	9,67 sobre 10	Cumple el objetivo
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	99,90% respondidas en plazo	Cumple el objetivo
Internacional: ≥ 80%		86,52% respondidas en plazo	Cumple el objetivo	
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria:		
		Entrega en D+3: 93%	92,69%	-0,31%
		Entrega en D+5: 99%	98,06%	-0,94%
		Paquete:		
		Entrega en D+3: 80%	85,84%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 95%	96,61%	Cumple el objetivo
Carta certificada:				
Entrega en D+3: 93%	91,88%	-1,12%		
Entrega en D+5: 99%	97,19%	-1,81%		

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado obtenido por Correos en 2023	Cálculo de la desviación
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	25,22 incidencias por cada 1.000.000 cartas	-1.161,17%
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	27,08 incidencias por cada 10.000 paquetes	-1.705,60%

Fuente: Elaboración propia.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la metodología empleada por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para medir los indicadores de calidad de prestación del Servicio Postal Universal en el ejercicio 2023 es conformes a lo establecido en el apartado 10 del Plan de prestación del Servicio Postal Universal, con las salvedades señaladas en el apartado III de la presente Resolución.

SEGUNDO. Requerir a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para que introduzca en su metodología de medición las modificaciones a que se refiere el apartado IV de esta Resolución.

El incumplimiento de los requerimientos de modificaciones podrá ser considerado como una infracción administrativa de las previstas en el Título VII de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

TERCERO. En el ejercicio 2023 la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. incumplió los objetivos establecidos en el apartado 10 del Plan de prestación del Servicio Postal Universal relativos a “Condiciones generales”, “Atención al cliente (indicador “Tiempo medio de espera y gestión en la oficina”)”, “Distribución y entrega” (indicador “Plazo de entrega de carta ordinaria D+3” y “Plazo de entrega de carta ordinaria D+5”, “Plazo de entrega de carta certificada nacional D+3 y “Plazo de entrega de carta certificada nacional D+5”)” y “Seguridad de los envíos”, en los términos recogidos en el apartado V de esta Resolución, con las observaciones señaladas por esta Comisión.

CUARTO. A la vista de las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de calidad de prestación del Servicio Postal Universal, la CNMC procederá a aplicar

las penalizaciones económicas que correspondan en los términos señalados en el apartado 11 del Plan de prestación del Servicio Postal Universal. Para ello se estará a lo previsto en el Acuerdo Segundo del mismo Plan de prestación, así como a lo dispuesto en la Disposición adicional segunda del Real Decreto 437/2024, del 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados.

La presente Resolución agota la vía administrativa, pudiendo ser recurrida ante la Sala de lo Contencioso- Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.2 de la LCNMC y en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Notifíquese a:

CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL RÉGIMEN POSTAL DEL MINISTERIO DE
TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE**