

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE AUTORIZA A CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E A REALIZAR DEDUCCIONES EN LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DEL EJERCICIO 2024, CON MOTIVO DE LOS EFECTOS DE LA DANA EN VARIAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN LOS MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024.

(STP/DTSP/026/25)

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 Madrid, a 3 de abril 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.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (en adelante Correos), en su calidad de operador designado para prestar el servicio postal universal (en adelante, SPU), comunicó a esta Comisión, mediante escritos de 14 de noviembre y 23 de diciembre de 2024 y 24 de febrero de 2025, cómo se vio afectada la prestación del SPU en diversos municipios de las comunidades autónomas Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía, por las diferentes DANA (depresión aislada a niveles altos) que se produjeron en dichas zonas durante los meses de octubre y noviembre de 2024.

En concreto, indicó que estos fenómenos meteorológicos afectaron a la regularidad de la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de los envíos postales, así como a su red de distribución y de oficinas, y aportó avisos de la Agencia Estatal de Meteorología y diversos artículos de prensa sobre los efectos de las DANA, así como normativa sobre la declaración de zona afectada y la adopción de medidas urgentes.

Asimismo, el operador ha ido comunicando a esta Comisión las medidas que fue adoptando para lograr el restablecimiento de la normal prestación del SPU en dichas zonas, informando que el Centro de Tratamiento Automatizado de Valencia no recuperó su completa operatividad hasta el 23 de noviembre de 2024.

SEGUNDO. - El 6 de marzo de 2025 tuvo entrada en esta Comisión escrito de Correos en el que solicita que se exceptúen, de la medición anual de los distintos indicadores de calidad del SPU, aquellos envíos afectados por los citados fenómenos meteorológicos.

En su escrito el operador aporta la documentación y argumentos jurídicos para apoyar su solicitud a la CNMC de que considere dichos fenómenos como un evento de fuerza mayor a efectos de la supervisión de la calidad de prestación del SPU en el año 2024, justifica el rango de fechas, especifica los envíos que solicita se excluyan de las mediciones y detalla las zonas afectadas, así como las medidas de contención y readaptación que adoptó.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. - HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

El artículo 8.5 de la LCNMC señala que corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, la de realizar el control y medición de las condiciones de prestación del SPU, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos

de los usuarios y del mercado postal (en adelante, Ley Postal) así como en su normativa de desarrollo.

El artículo 22.3 de la 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 (...)».

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), en su apartado 10 dispone:

«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 (...)».

Por último, 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. - PROCEDIMIENTO APLICABLE.

Para la tramitación de la solicitud de Correos que se resuelve en este acto, se han observado las reglas procedimentales establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Conforme a su artículo 82.4 se ha prescindido del trámite de audiencia, por no figurar en el procedimiento, ni haber sido tenidos en cuenta en la presente resolución otros hechos ni otras alegaciones o pruebas que las aducidas por el interesado.

TERCERO. - NORMATIVA APLICABLE.

El artículo 22 de la Ley Postal señala (énfasis añadido en todas las citas a continuación):

«1. La prestación del servicio postal universal, así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los principios de

equidad, no discriminación, continuidad, buena fe, y adaptación a las necesidades de los usuarios.

A estos efectos se entenderá por: (...)

*c) Continuidad: no interrumpir ni suspender el servicio, **salvo en casos de fuerza mayor** y previa comunicación a la Comisión Nacional del Sector Postal, que podrá denegarla (...)*».

Por su parte, el Plan de prestación establece:

«Apartado.6 Condiciones de distribución y entrega:

(...) Se podrá modificar la frecuencia general de distribución y entrega de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas especiales y en las condiciones establecidas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.

*Se entenderá que concurren, a estos efectos, circunstancias especiales cuando existan **situaciones climatológicas extremas**, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados u otras similares (...)*».

«Apartado.9 Obligaciones en materia de tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones.

*(...) En los casos de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos **que no sean debidos a causas de fuerza mayor**, el operador deberá indemnizar a los usuarios (...)*».

«Apartado 10. Control y seguimiento de la prestación del servicio postal universal.

(...) 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 13.850** (...)*».

La norma técnica UNE-EN 13850:2020 de Medición del plazo de entrega de extremo a extremo para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase (en adelante, Norma Técnica), aplicable al indicador de calidad Plazo de entrega de carta ordinaria señala:

«Apartado 5.2.2. Continuidad de la medición

El sistema de medición debe ser continuo. El depósito debe cubrir todos los meses y semanas del año y, al menos, todos los días de recogida de la semana de acuerdo con la definición de la unidad de medición y la regla de

cálculo del plazo de entrega. Todos los periodos del año deben incluirse así como los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano.

*No se deben descontar los días en los que no haya funcionamiento del operador postal ni los días de huelga o de conflicto laboral. **Sin embargo, en caso de fuerza mayor, puede considerarse la deducción del periodo correspondiente. Cualquier deducción debe indicarse en el informe y estar sujeta a auditoría.***

*Cualquier deducción debe ser comunicada sin retraso a la autoridad reguladora. **Se requiere acuerdo con la autoridad reguladora en todas las deducciones planificadas debidas a causas de fuerza mayor antes del cálculo del informe anual.***

Para que un evento sea calificado como de fuerza mayor, debe cumplir los siguientes requisitos mínimos. Debe:

- no estar causada por operadores y/o sus subcontratas involucrados en la distribución,*
- no ser previsible,*
- no ser asumible por ellos.*

Debe:

- ser un suceso extraño;*
- tener un impacto comprobable de la distribución de varios días consecutivos de reparto.*

Así, en caso de, por ejemplo, desastre natural o ataque terrorista debería permitirse considerar la deducción del periodo correspondiente durante el que el trabajo se vea afectado de modo que los plazos de entrega no puedan garantizarse como operativa postal “normal”.

Se deben enviar envíos de prueba durante los siete días de la semana. Los días publicados sin recogida (es decir, días sin recogida dados a conocer al público por anticipado) pueden excluirse.».

El Anexo H apartado 3.5 de la Norma Técnica desarrolla lo relativo a fuerza mayor y el Anexo F.2.2 establece:

*“Como esta norma da lugar a algunas interpretaciones en el diseño del estudio y en la propia medición, **la autoridad reguladora puede tomar decisiones sobre algunos puntos específicos, en particular:***

- la eliminación de algunos periodos de medición en casos de eventos de “fuerza mayor” y tras discutirlo con el operador.”*

CUARTO. - NATURALEZA Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.

Como se ha señalado, la normativa postal y el artículo 8 de la LCNMC atribuyen a esta Comisión la función de realizar el control y supervisión de las condiciones

de prestación del SPU. Para ello, con carácter anual la CNMC revisa las mediciones y resultados obtenidos por Correos en los diferentes indicadores de calidad establecidos en el apartado 10 del Plan de Prestación.

En el caso del indicador Plazo de entrega de carta ordinaria el Plan de prestación remite a la Norma Técnica, que prevé expresamente la posibilidad de que, en caso de fuerza mayor, se realicen deducciones en las mediciones de los plazos de entrega, que habrán de ser acordadas por la Autoridad Reguladora Nacional (a estos efectos, la CNMC) antes de que el operador presente los resultados anuales.

En aplicación de esta Norma Técnica y demás previsiones legales, el presente procedimiento tiene por objeto analizar la solicitud de Correos y acordar si procede, y en qué términos, que el operador realice deducciones en las mediciones de los resultados de los indicadores de calidad correspondientes al ejercicio 2024, que conforme al apartado 10 del Plan de prestación ha de presentar Correos a la CNMC, dentro del primer cuatrimestre de 2025.

QUINTO. - ANALISIS DE LA SOLICITUD DE DEDUCCIONES EN LAS MEDICIONES DE LOS RESULTADOS DE CALIDAD DEL SPU 2024.

La existencia de los diversos fenómenos meteorológicos (DANA) que invoca Correos en su solicitud ha quedado suficientemente acreditada en los informes y notas de aviso de la Agencia Española de Meteorología emitidos en los meses de octubre y noviembre de 2024¹, así como en las siguientes normas dictadas en el mes de noviembre de 2024:

- Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión

¹ Los fenómenos meteorológicos que afectaron a la Comunitat València, Cataluña y Andalucía se encuentran registrados en diversos informes, notas y avisos de la [Agencia Estatal de Meteorología](#) (entre otros, avisos especiales por fenómenos adversos número 16 y 20 del 2024).

Su incidencia fue recogida, asimismo, por diversos medios de comunicación:

https://cronicaglobal.elespanol.com/vida/20241113/ultima-dana-en-cataluna-riesgo-tarragona-barcelona/901009892_10.html

<https://www.heraldo.es/noticias/nacional/2024/11/04/la-dana-golpea-la-provincias-de-tarragona-y-barcelona-y-deja-inundaciones-1775002.html>

<https://www.eltriangle.eu/es/2024/11/04/tarragona-se-recupera-despues-de-las-lluvias-de-150-litros-por-metro-cuadrado-en-una-hora-este-lunes-de-madrugada/>

<https://efe.com/espana/2024-11-13/dana-malaga-lluvias-alerta-roja>

<https://www.rtve.es/noticias/20241113/dana-malaga-inundaciones-pueblos-carreteras-afectados/16328538.shtml>

Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.

- La Orden PJC/1222/2024, de 6 de noviembre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 5 de noviembre de 2024, por el que se declara «Zona afectada gravemente por una emergencia de protección civil» el territorio damnificado como consecuencia de la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) que ha afectado a amplias zonas de la Península y Baleares entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.
- El Real Decreto-ley 7/2024, de 11 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.

Dichos fenómenos meteorológicos, a efectos de la medición de la calidad de la prestación del SPU, reúnen los requisitos que exigen tanto el artículo 1.105² del Código Civil como la jurisprudencia del Tribunal Supremo³ para considerar un evento como de fuerza mayor, esto es: que sea imprevisible, inevitable e irresistible.

Es previsible que dichos eventos hayan tenido un efectivo impacto en la calidad de la prestación del SPU, como alega Correos en su solicitud, lo que será objeto de auditoría y supervisión por la CNMC en el correspondiente expediente sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de 2024. En el caso concreto del indicador Plazo de entrega, la Norma Técnica exige acordar las deducciones que en las mediciones de dicho indicador podrá aplicar el operador al presentar los resultados anuales:

- Respecto a los plazos de entrega de carta ordinaria, Correos en su solicitud plantea emplear el criterio de fecha de depósito de las cartas test incluidas en el estudio de tiempos que se vieran afectadas por las

² Dado que la normativa postal no recoge una definición de fuerza mayor, conforme al artículo 4.3 del Código Civil procede aplicar el concepto de fuerza mayor del artículo 1.105 del [Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil](#): «Fuera de los casos expresamente mencionados en la ley, y de los en que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse o, que, previstos, fueran inevitables.»

³ Por todas, la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 1ª, n.º 1321/2006, de 18 de diciembre de 2006 “para que se pueda aplicar el art. 1.105 del Código Civil requiérese que se trate de un hecho que no hubiere podido preverse o que previsto fuera inevitable (...)”.

diferentes DANA. Pues bien, se considera adecuado el criterio y, por tanto, justificado eliminar de la medición las cartas test afectadas que fueran depositadas entre el 25 de octubre y el 22 de noviembre, toda vez que el Centro de Tratamiento Automatizado de Valencia de Correos no recuperó completamente su actividad hasta el 23 de noviembre.

- Respecto a los plazos de entrega de carta certificada y paquete SPU nacionales, Correos en su solicitud plantea excluir los envíos afectados por las DANA que cuenten con un evento registrado al efecto en sus sistemas, entre las fechas del 29 de octubre y el 18 de noviembre. Al tratarse de envíos con trazabilidad en los sistemas del operador, se considera justificado el criterio que plantea Correos para solicitar las deducciones.

Respecto a los indicadores de calidad Número de quejas y reclamaciones y Seguridad de los envíos, a la vista de la información presentada en el escrito del 6 de marzo de 2025, se considera necesario que el operador aporte la justificación suficiente de la deducción solicitada cuando presente los resultados del ejercicio 2024.

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

RESUELVE

PRIMERO. Aprobar, a efectos del cálculo del resultado anual 2024 del indicador de calidad Plazo de entrega de carta ordinaria nacional, la deducción en su medición de los registros correspondientes a los envíos de carta test depositados en el período comprendido entre el 25 de octubre de 2024 y el 22 de noviembre de 2024 (ambos inclusive), que se vieron afectados por las DANA registradas en la Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía durante el citado período. Correos deberá presentar a la CNMC, en el plazo señalado en el apartado 10 del Plan de prestación, el informe previsto en el Anexo H.3.5.2 de la norma técnica UNE EN 13850, para su revisión por el auditor.

SEGUNDO. Aprobar, a efectos del cálculo de los resultados anuales 2024 de los indicadores de calidad Plazo de entrega de carta certificada nacional y paquete nacional, la deducción en su medición de los registros correspondientes a los envíos que estuvieran en curso y no entregados en el período comprendido entre el 29 de octubre de 2024 y el 18 de noviembre de 2024 (ambos inclusive), y se hubieran visto afectados por las DANA registradas en la Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía durante el citado período.

TERCERO. Aprobar que Correos pueda presentar a esta Comisión, dentro del plazo establecido en el apartado 10 del Plan de prestación, los resultados 2024 del resto de indicadores de calidad del SPU con las deducciones y/o exclusiones en sus cálculos que sean imputables a las DANA registradas en la Comunitat Valenciana, Cataluña y Andalucía en los meses de octubre y noviembre de 2024.

CUARTO. El operador deberá aportar a esta Comisión, para todos los indicadores de calidad del SPU, los resultados anuales del ejercicio 2024 calculados sin las citadas deducciones y/o exclusiones, y, en su caso, los resultados obtenidos con estas, junto con su justificación y la explicación de la metodología empleada en los cálculos, que estarán sujetos a la correspondiente auditoría y sobre los que resolverá la CNMC en el expediente sobre el control de las condiciones de prestación del SPU de 2024.

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

Notifíquese a:

CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E

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

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.