



PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SECTOR POSTAL

1 enero - 7 octubre de 2013

12 de mayo de 2014

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ORGANIZACIÓN	4
2.1 COMPOSICIÓN DEL CONSEJO	4
2.2 ACTIVIDAD DEL CONSEJO	4
2.3 ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA	5
3. PRINCIPALES ACTIVIDADES	7
3.1 ACTIVIDADES DE LA GERENCIA.....	7
3.1.1 Mantenimiento de la página web y de la sede electrónica	7
3.1.2 Consolidación de la plataforma electrónica	7
3.1.3 Gestiones para el traspaso de aplicaciones informáticas al Ministerio de Fomento.....	8
3.1.4 Gestión de Recursos Humanos.....	9
3.2 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO.....	9
3.2.1 Expedientes por reclamaciones y quejas	9
3.2.2 Expedientes sobre entrega de envíos postales.....	9
3.2.3 Consultas	11
3.3 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO	11
3.3.1 Gestión del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales	11
3.3.2 Control de calidad de los servicios postales.....	13
3.3.3 La determinación del coste neto del servicio postal universal.....	14
3.3.4 Elaboración de informes y memorias relacionadas con el mercado y los servicios postales	16
3.4 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	19
3.4.1 Supervisión del mercado	19
3.4.2 Otras actividades	20
3.5 ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES	20
3.5.1 Comité Europeo de Normalización	20
3.5.2 Comisión Europea	21
3.5.3 European Regulators Group for Postal Services (ERGP)	22
3.5.4 Colaboración con otros organismos reguladores europeos	23

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, articula la reorganización de los organismos supervisores independientes, encargados de garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de competencia efectiva en los distintos mercados y sectores productivos en beneficio último de los consumidores y usuarios.

De acuerdo con la Disposición adicional segunda de la Ley, la constitución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia implicó la extinción de la Comisión Nacional de la Competencia, la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la Comisión Nacional del Sector Postal, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Juego, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales.

En aras de favorecer la transparencia y publicidad que debe regir la actuación de todos los órganos de la Administración Pública, se ha elaborado el presente documento que recoge las principales actividades llevadas a cabo por la Comisión Nacional del Sector Postal desde el 1 de enero hasta el 7 de octubre de 2013, fecha en la que tuvo lugar la puesta en funcionamiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según resulta de la Orden ECC/1796/2013.

No se incluyen, sin embargo, sus cuentas anuales toda vez que según la Disposición transitoria octava de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, será el Presidente de ésta el que formule y apruebe por cada uno de los organismos extinguidos una cuenta del ejercicio 2013 que incluirá las operaciones realizadas por cada organismo hasta el momento de su extinción así como aquellas actividades realizadas en el ámbito correspondiente durante el periodo comprendido entre el 7 de octubre y el 31 de diciembre de 2013.

2. ORGANIZACIÓN

2.1 COMPOSICIÓN DEL CONSEJO

El Consejo de la CNSP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (LES), lo componían el Presidente del Organismo, que también lo era del Consejo, y seis Consejeros. El citado artículo añadía que *“el Consejo, a propuesta del Presidente, elegirá un Secretario no Consejero, que tendrá voz pero no voto.”*

Tras el cese en julio de 2012 de su Presidenta, las funciones de la Presidencia de la CNSP fueron asumidas por el Vicepresidente, quien ha continuado ejerciéndolas hasta la extinción del Organismo.

La composición del Consejo de la CNSP, en el año 2013, fue la siguiente:

Vicepresidente¹: D. Ángel Chamorro Pérez

Consejeros: D. Manuel Guillermo Varela Flores, D^a María Ramos Cuadrado, D. Ramón Companys Sanfeliu, D^a Elena Etxegoyen Gaztelumendi, D. Enrique Martínez Marín

Secretaria del Consejo: D^a Elena Gomis Muñoz

Adjunto a la Secretaría: D. Francisco Pizarro Baños

2.2 ACTIVIDAD DEL CONSEJO

El Consejo era el órgano colegiado de decisión en relación con las funciones de la CNSP. Entre sus facultades indelegables se encontraban la aprobación de los presupuestos del Organismo, de su memoria anual y de los planes anuales o plurianuales de actuación, en los que se definían sus objetivos y sus prioridades. Asimismo, tenía atribuidas las funciones de arbitraje y la potestad de dictar instrucciones de carácter general a los agentes del mercado objeto de regulación o de supervisión de cada caso.

Durante el ejercicio 2013 se celebraron dieciocho sesiones en las que se abordaron temas diversos, relacionados tanto con el funcionamiento del mercado postal como con el funcionamiento interno del Organismo. Asimismo, el Consejo aprobó las Cuentas Anuales del ejercicio 2012, tras el oportuno informe de la Intervención General de la Administración del Estado.

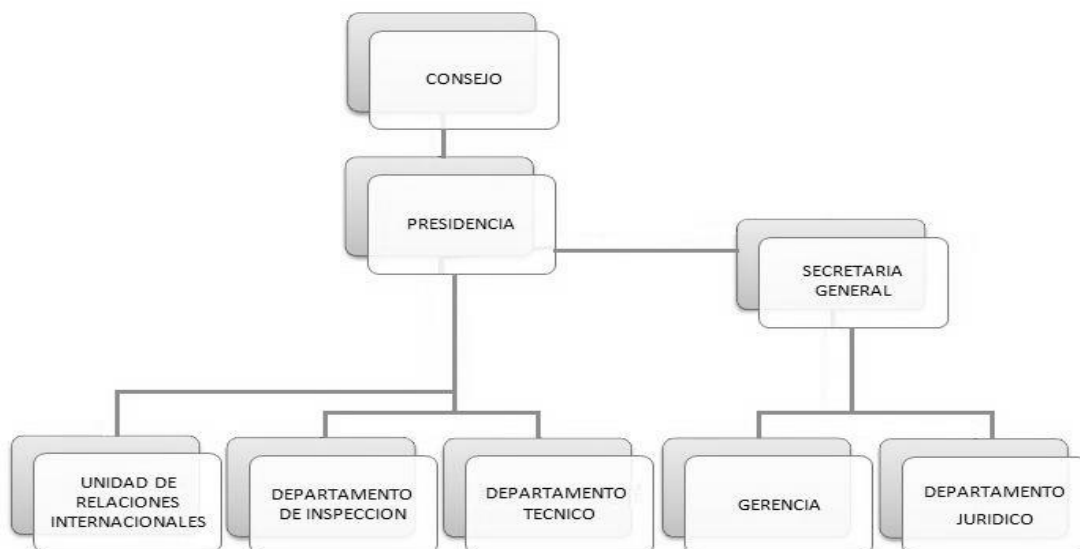
En el cuadro siguiente se enumeran las resoluciones adoptadas por el Consejo de la CNSP durante el año 2013 hasta el momento de su extinción.

¹ Presidente en funciones.

Resoluciones del Consejo	Año 2013 ²
Otorgamiento de autorización singular	67
Relativas al reparto postal	83
Recursos de reposición	17
Devolución de ingresos indebidos	25
Incoación expedientes sancionadores	17
Relativas a la baja de empresas del registro	1
Aprobación de las cuentas anuales del ejercicio 2012	1
Otras	9
Total	220

2.3 ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA

En la siguiente figura se representa el organigrama de la CNSP que, durante el año 2013, mantuvo la misma estructura que en ejercicios anteriores.



² Hasta la extinción de la CNSP

A fecha 7 de octubre de 2013, la CNSP contaba con una plantilla de 21 personas organizada en las siguientes unidades:

Secretaría General. – El Secretario General tenía asignadas las funciones recogidas en el artículo 35 del Reglamento de desarrollo de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal (LCNSP), que señala que *“El Secretario General de la Comisión Nacional del Sector Postal, que será Secretario también del Consejo, tendrá, además de las funciones establecidas en el artículo 25 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, funciones de asistencia al Presidente y al Vicepresidente de la Comisión en el ejercicio de sus competencias, así como garantizar el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos.”*

Gerencia. – Bajo la jefatura inmediata del Secretario General, la Gerencia tenía encomendada la gestión de los recursos humanos y materiales adscritos a la CNSP. Entre otras tareas asumía el control económico-financiero, presupuestario y la contratación y adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Organismo así como la gestión de las tasas que la Comisión tenía asignadas como principal fuente de ingresos.

Departamento Jurídico. – Desde la entrada en vigor de la LES, la asesoría jurídica dependía del Secretario del Consejo. Además de apoyar jurídicamente las actividades de la CNSP y de gestionar las relaciones con los Tribunales de Justicia, era el departamento encargado de tramitar y elaborar las propuestas de resolución de las quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios y de los conflictos entre operadores, así como de elaborar las propuestas de resolución de los expedientes sancionadores.

Departamento Técnico. – Tenía a su cargo la gestión del Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales (Registro Postal). Por otra parte, era el encargado de determinar el coste neto del Servicio Postal Universal (SPU) -previa auditoría de la contabilidad analítica del operador público-, el control de calidad de los servicios postales y la elaboración de informes y memorias relacionadas con el mercado postal.

Departamento de Inspección. – Le correspondían las funciones de inspección de los servicios postales prestados por los operadores y la instrucción de los procedimientos sancionadores iniciados de oficio por acuerdo del Consejo, por propia iniciativa, por denuncia u originado por informe motivado del propio departamento de Inspección.

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

3. PRINCIPALES ACTIVIDADES

3.1 ACTIVIDADES DE LA GERENCIA

El Departamento de Gerencia de la CNSP, según lo previsto en el apartado 1.b) del artículo 36 del Reglamento de desarrollo de la LCNSP, asumía las funciones de gestión de los recursos humanos, económico-financieros, presupuestarios, informáticos y materiales. Gestionaba la contratación y la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los fines que la CNSP tenía establecidos y era responsable de la gestión de las tasas que la normativa le había asignado a la Comisión como principal fuente de ingresos.

Entre todas sus actuaciones cabe destacar las siguientes:

3.1.1 Mantenimiento de la página web y de la sede electrónica

La página web de la CNSP fue un canal de información tanto para los usuarios de los servicios postales como para los operadores del sector.

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 20 de la LES, relativo a la publicidad de las actuaciones de los organismos reguladores y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la CNSP continuó actualizando y renovando el contenido tanto de la página web como de la sede electrónica.

Respecto a la página web, se publicaron las resoluciones y acuerdos adoptados por el Consejo desde el inicio de su actividad, además de otros informes de distinta naturaleza. Permitía, no sólo la consulta de la normativa postal vigente y de los derechos y obligaciones de los usuarios, sino también de los procedimientos para formular reclamaciones. Los operadores postales disponían de la información relativa a los trámites a realizar a través del Registro Postal y la posibilidad, asimismo, de descarga de los formularios correspondientes. Periódicamente se actualizaban los listados de los operadores inscritos en el citado Registro.

La sede electrónica de la CNSP permitía la realización de trámites como la formulación de reclamaciones de los usuarios o solicitudes de alta y renovación en el Registro Postal.

3.1.2 Consolidación de la plataforma electrónica

La plataforma electrónica establecía la interconexión del Registro General de la CNSP (de entradas y salidas de documentos), el Registro Postal y la sede electrónica permitiendo la gestión automática de los siguientes procedimientos:

- Atención al ciudadano:
 - Denuncias y reclamaciones de usuarios.
 - Instancia genérica, para cualquier cuestión que el ciudadano deseara exponer.
- Registro de empresas:
 - Autorización administrativa singular.
 - Expedición de certificaciones registrales.
 - Pago de la tasa por realización de actividades económicas en el sector postal.
 - Presentación de la Declaración Responsable para la prestación de servicios postales.
 - Renovación de la inscripción.

3.1.3 Gestiones para el traspaso de aplicaciones informáticas al Ministerio de Fomento

La disposición adicional undécima de la LCNMC atribuye al Ministerio de Fomento, entre otras, las siguientes funciones:

- “Conocer de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.”
- “Conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales, en relación con la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.”
- “Otorgar las autorizaciones singulares y recibir las declaraciones responsables que habilitan para la actividad postal y gestionar el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.”

En consecuencia, durante el segundo cuatrimestre del año 2013, la Gerencia de la CNSP planificó e inició las gestiones necesarias para el traspaso, al Ministerio de Fomento, de las aplicaciones informáticas relacionadas con las citadas funciones, en concreto, el traspaso de la aplicación GSEP (Gestión de Servicios Electrónicos Postales).

3.1.4 Gestión de Recursos Humanos

En gestión de Recursos Humanos, la CNSP ha mantenido los acuerdos de colaboración con el Ministerio de Fomento en materia de:

- Formación genérica del personal, lo que permitió al personal asignado a la Comisión acceder al Plan de Formación del Ministerio de Fomento que contempla tanto la formación profesional como el desarrollo personal de sus empleados.
- Actividades culturales y extraescolares para los hijos de los empleados en período vacacional, con el fin de fomentar la conciliación de la vida familiar con la vida laboral.

3.2 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO

El Departamento Jurídico, según establecía el punto 1.a) del artículo 36 del Reglamento de desarrollo de la LCNSP, “es el encargado de prestar apoyo jurídico a todas las actividades de la Comisión y, en particular, se ocupará de elaborar las propuestas de resolución de expedientes sancionadores, de la tramitación y elaboración de las propuestas de resolución de las quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios y de los conflictos entre operadores, así como de llevar las relaciones con los Tribunales de Justicia, sin perjuicio de la asistencia del Servicio Jurídico del Estado ante los mismos”

3.2.1 Expedientes por reclamaciones y quejas

Las funciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios, que la Comisión ha ejercido de forma autónoma y con total independencia de la Administración General del Estado, incluían la tramitación de las reclamaciones y quejas de los usuarios sobre la prestación del SPU, la elaboración de informes en materia postal, las respuestas a consultas e informes en relación a las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo en materia postal.

Durante el año 2013 y hasta el momento de la extinción del Organismo se iniciaron 141 expedientes por reclamaciones y quejas presentadas, en su gran mayoría, por ciudadanos y relativas, principalmente, al funcionamiento del SPU. Su tramitación requirió el oportuno informe del operador postal reclamado.

Se finalizaron 126 expedientes, 27 correspondientes a expedientes cuya tramitación se inició en 2012, habiéndose iniciado los 99 restantes en 2013.

3.2.2 Expedientes sobre entrega de envíos postales

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (Ley Postal) prevé en su artículo 24 la posibilidad de que, en aquellos casos en que concurren las circunstancias previstas en la normativa europea y

española, y previa autorización de la CNSP, se determine la entrega de los envíos postales en instalaciones apropiadas, distintas del domicilio postal.

Dicha previsión no ha sido objeto de desarrollo reglamentario, por lo que continúan siendo de aplicación las disposiciones contempladas en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (Ley 24/1998), aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento Postal).

El Reglamento dispone, en su artículo 32.1, que “los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en el presente Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento.”³ A su vez, en el apartado 4 establece que “se entregará en oficina la correspondencia dirigida a dicha dependencia o aquella que, por ausencia u otra causa justificada, no se hubiese podido entregar en el domicilio. Los plazos de permanencia en dicha oficina se determinarán por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.”

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

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

³ Esta competencia correspondía a la CNSP hasta su extinción.

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

En los primeros nueve meses del ejercicio, se iniciaron 87 expedientes relacionados con la entrega de los envíos postales en entornos especiales, habiéndose concluido 37 de los mismos, así como otros 46 cuya tramitación se inició en 2012.

3.2.3 Consultas

De igual manera, del 1 de enero al 7 de octubre del 2013, se dio respuesta a 97 consultas recibidas por escrito, a través del portal del ciudadano o mediante llamadas telefónicas.

3.3 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO

El apartado 1.b) del artículo 36 del Reglamento de desarrollo de la LCNSP, enumeraba las funciones del Departamento Técnico estableciendo que *“tendrá a su cargo la gestión del Registro General de Empresas prestadoras de servicios postales, el control de calidad de los servicios postales, la determinación del coste neto del servicio postal universal, previa auditoría de la contabilidad analítica del operador público, y la elaboración de informes y memorias relacionadas con el mercado y los servicios postales.”*

3.3.1 Gestión del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales

El Registro Postal fue creado a través de la Ley 24/1998, y su funcionamiento regulado por el Real Decreto 81/1999, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título II de la citada Ley, en el que se establecía el procedimiento de inscripción en dicho Registro.

Su regulación se ha visto modificada por normas posteriores.

La LCNSP establecía la obligatoriedad del pago de las tasas destinadas a la financiación de los gastos que ocasionase el funcionamiento de la Comisión, entre ellas la tasa por inscripción en el Registro y la tasa por expedición de certificaciones registrales (reguladas en los artículos 12 y siguientes). Posteriormente, la Orden FOM/3447/2010, de 29 de diciembre, aprobó los modelos de impresos para el pago de las mismas.

El Real Decreto 101/2010, de 5 de febrero, modificó el régimen de las autorizaciones y establece un régimen de autorización general para la prestación de los servicios postales no incluidos en el ámbito del SPU, pudiendo prestarse el correspondiente servicio previa declaración responsable de los interesados.

Las condiciones de acceso al mercado postal están recogidas en el Título IV de la Ley Postal que regula, además del régimen de prestación de los servicios, el Registro Postal, donde habrán de inscribirse todos los datos relativos a los operadores que deseen prestar servicios postales.

La Ley Postal regula, asimismo, la autorización administrativa singular que se requiere para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del SPU, prestados en condiciones de mercado, y las condiciones que habilitan para la prestación de servicios no incluidos en dicho ámbito, para lo que se requiere la presentación de una declaración responsable.

El Registro se estructura en dos secciones:

1. Sección A: en la que se inscriben los datos relativos a los operadores que, habiendo enviado una declaración responsable, prestan servicios no incluidos en el SPU.
2. Sección B: se inscriben los relativos a los titulares de las autorizaciones administrativas singulares que prestan servicios incluidos en el SPU.

Desde el 1 de enero de 2013 hasta la extinción de la CNSP, se tramitaron 224 expedientes de alta en el Registro Postal, 67 relativos a solicitudes de autorización singular para prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del SPU y 157 relativos a la presentación de declaración responsable para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del SPU.

Por otro lado, las condiciones de renovación de la inscripción en el Registro Postal, se establecen en la Resolución del Consejo de la CNSP, aprobada en la reunión de 29 de noviembre de 2011 (BOE de 28 de diciembre de 2011) conforme a la cual las empresas deben presentar la documentación necesaria para la renovación de su inscripción desde el 1 de abril hasta el 31 de mayo de cada año. En este sentido, en el ejercicio 2013, se tramitaron 1.496 expedientes de renovación, 1.177 correspondientes a la sección A y 319 correspondientes a la sección B.

Por último, en la reunión celebrada el 2 de octubre de 2013, el Consejo acordó dar de baja de oficio en el Registro Postal, a un total de 205 operadores, por no haber efectuado la renovación, ni comunicado el cese de actividad. De ellos, 167 estaban inscritos en la sección A, 8 en la sección B y 30 en ambas secciones.

El número de operadores registrados, a fecha 7 de octubre de 2013, era de 1.405 de los cuales, 1.014 estaban inscritos en la sección A, 69 en la sección B y 322 en ambas secciones.

En la tabla siguiente se muestra la evolución interanual del número de operadores inscritos en el Registro Postal (2010-oct.2013).

Registro de Empresas	2010	2011	2012	1/01/2013 7/10/2013
Sección A	2.441	1.065	1.066	1.014
Sección B	55	48	44	69
Secciones A y B	548	322	319	322
Total	3.044	1.435	1.429	1.405

3.3.2 Control de calidad de los servicios postales

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio, en los artículos 16 y 17, establece que las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se realice un control independiente de calidad del funcionamiento en condiciones normalizadas, como mínimo, una vez al año, por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal.

La norma sobre la medición de la calidad a la que se refiere la Directiva es actualmente la norma UNE-EN 13850:2008, "*Medición del plazo de entrega extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*". Esta norma especifica la metodología a seguir para medir el plazo de entrega extremo a extremo del correo prioritario de envíos particulares, tanto nacional como transfronterizo, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal.

Por otro lado, el artículo 26 del Reglamento de desarrollo de la LCNSP, señala que le corresponde a la CNSP el control del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para los servicios postales.

También se hace referencia a la calidad en los artículos 45 a 47 del Reglamento Postal en los que se regula el plazo medio de expedición y las normas de regularidad de los envíos, la valoración de la calidad del SPU y, además, dispone que la regularidad de la prestación del servicio comportará una adecuada atención al usuario.

Durante los primeros nueve meses del ejercicio 2013 se tramitaron dos expedientes de contratación en relación con el control de la calidad del operador público:

1. Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del SPU correspondientes al año 2013, adjudicado el 1 de octubre de 2013 a la empresa KPMG Asesores, S.L.
2. Estudio del tiempo de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. del año 2013, siendo adjudicado a la empresa Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A (IPD), el 9 de julio de 2013.

El 18 de septiembre de 2013 entró en vigor la nueva norma UNE-EN 13850:2013, que sustituye a la anterior e introduce cambios importantes en los procedimientos de medición de la calidad y que deberá aplicarse a partir del ejercicio 2014. En consecuencia, dentro del primer expediente de contratación adjudicado a KPMG Asesores, S.L., se solicitó la elaboración de un estudio con el fin de analizar los cambios que el operador público debe realizar en su sistema de medición del plazo de la carta ordinaria, para cumplir con las especificaciones de esta nueva norma.

Por último señalar que, a petición de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y con el informe favorable del Departamento Técnico, con fecha 12 de junio de 2013, el Consejo aprobó la resolución por la que se autoriza la modificación del sistema de estratificación que el operador utiliza en el sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria, siguiendo el procedimiento establecido en artículo 5.4.1 de la Norma UNE-EN 13.850:2008, y con el objeto de una mejor adaptación del sistema de estratificación a la singularidad del servicio en España.

3.3.3 La determinación del coste neto del servicio postal universal

3.3.3.1 Financiación de las obligaciones de servicio público del SPU

La Ley Postal prevé que la carga financiera injusta que comporta, para el operador designado, el cumplimiento de las obligaciones de servicio público del SPU, se compensará con cargo al Fondo de financiación que se crea en la referida Ley. Dicho fondo, que será gestionado por la CNSP, se nutrirá de:

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

No obstante, la disposición transitoria única de la Ley 43/2010 establece que “las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente Ley hasta que el Gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador”

En consecuencia, al no haber sido aprobados los instrumentos citados durante el ejercicio 2013, la financiación del SPU se ajusta a lo previsto en la Ley 24/1998 y en sus normas de

desarrollo, es decir a través de la cantidad consignada en los Presupuestos Generales del Estado, al no haberse puesto en marcha el Fondo de Compensación del Servicio Postal Universal, previsto en la referida Ley, hoy ya derogada.

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

El artículo 28 de la Ley Postal prevé que la CNSP determine, previo informe preceptivo del Ministerio de Economía y Hacienda, la cuantía de la carga financiera injusta que comportan las obligaciones de servicio público del SPU para el operador designado, en este caso, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

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

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

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

Con fecha 13 de marzo de 2013 se recibieron los informes de auditoría sobre “Los resultados de la contabilidad analítica del ejercicio 2010” y “Los resultados del coste neto del servicio postal universal del ejercicio 2010” de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., realizadas por la citada empresa.

En consecuencia con estos informes, en la reunión celebrada el 9 de mayo de 2013, el Consejo aprobó mediante resolución:

“Primero.- Validar los resultados de la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. correspondientes al ejercicio 2010, al cumplir en los aspectos significativos la normativa aplicable sobre contabilidad analítica y separación de cuentas, a la vista de las conclusiones de la auditoría realizada por la empresa KPMG Auditores, S.L. sobre la misma.

Segundo.- Determinar el coste neto o carga de la prestación del servicio postal universal, en el ejercicio 2010, en la cantidad de 286.234.881 euros.

Tercero.- Establecer el importe de la necesidad de financiación complementaria del Estado para compensar la carga financiera que le ha supuesto al Operador, en el ejercicio 2010, la prestación del servicio postal universal, en 196.392.960 euros.

Cuarto.- Hacer constar el incumplimiento de los objetivos establecidos respecto a los plazos medios de expedición en los servicios de cartas y tarjetas postales y así como de paquetes postales, que conllevan una minoración en la cuantía de la necesidad de financiación del Estado, y establecer el importe de esta minoración en 60.375 euros, por lo que la financiación complementaria del Estado para el ejercicio 2010 queda establecida en 196.332.585 euros.

Quinto.- Instar al Operador para que persevere en la mejora continua de su contabilidad analítica, valorando entre otras las observaciones y los aspectos identificados en puntos anteriores, con el fin de adaptar sus sistemas para la aplicación de criterios y/o hipótesis que doten al cálculo del coste neto del servicio postal universal de mayor precisión, siempre en términos de coste/beneficio, garantizando la calidad del servicio y contribuyendo a la prestación eficiente del mismo.”

3.3.4 Elaboración de informes y memorias relacionadas con el mercado y los servicios postales

El artículo 7 de la LCNSP atribuye a este Organismo, entre otras funciones, la elaboración anual de un informe sobre el desarrollo del mercado postal.

Hasta el ejercicio 2011, los informes y memorias sobre el mercado postal habían sido realizados por empresas de consultoría. Para el estudio correspondiente al ejercicio 2012, el Departamento Técnico optó por abordar esta tarea de forma interna, con dos objetivos claros. Por un lado, actualizar los resultados del Estudio de Mercado del Sector Postal en España 2011⁴ y por otro, más importante, analizar con profundidad la metodología y los criterios utilizados en los estudios anteriores con la finalidad de sentar las bases de estudios futuros.

En consecuencia, durante los primeros nueve meses del año 2013, el Departamento Técnico llevó a cabo las siguientes acciones:

- Solicitud, a los 1.429 operadores inscritos en el Registro Postal a 31/12/2012, de información sobre su actividad postal de los dos últimos años.
- Grabación y tabulación de las 961 encuestas recibidas.
- Análisis de las encuestas recibidas.
- Estimación, con la información disponible, de los principales indicadores siguiendo las hipótesis y criterios de estudios anteriores.

⁴ http://www.cnm.es/Portals/0/Ficheros/postal/informes/Estudio_mercado_sector_postal_2011.pdf

- Consulta de diversas fuentes de información: el Instituto Nacional de Estadística (INE), la organización International Post Corporation (IPC), el Registro Mercantil, el grupo de Reguladores Europeos de los servicios postales (ERGP), etc.

A lo largo de este proceso, se encontraron las siguientes limitaciones:

- Falta de respuesta del 33% de los operadores, entre los que se encontraban importantes operadores del sector.
- Falta de consistencia en muchas de las respuestas facilitadas lo que originó la necesidad de realizar un análisis pormenorizado de cada una de las encuestas y, en muchos casos, varias comunicaciones con los operadores para clarificar las respuestas. Los recursos humanos y materiales disponibles resultaron insuficientes para acometer todos los procedimientos necesarios para completar el proceso de validación no siendo posible el análisis de la totalidad de los datos recogidos en las encuestas.

No obstante, y conscientes de que estas limitaciones también tuvieron lugar en los estudios precedentes, se continuó con la serie de años anteriores, con idénticos criterios y con el único objetivo de actualizar los datos. A continuación se resumen las principales conclusiones de este trabajo:

- El mercado postal, desde el punto de vista de la oferta, se puede dividir en tres grandes segmentos: servicio postal tradicional, empresas consolidadoras y empresas de mensajería y paquetería, aunque las características de los productos y servicios ofrecidos en los distintos segmentos a veces confluyen.

Las características de cada uno de los segmentos se resumen en el cuadro siguiente:

	SERVICIO POSTAL TRADICIONAL	EMPRESAS CONSOLIDADORAS	MENSAJERIA Y PAQUETERIA COMERCIAL
PRODUCTOS MAYORITARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas y Tarjetas postales • Publicidad Directa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas • Publicidad Directa 	<ul style="list-style-type: none"> • Envíos urgentes • Paquetería
CARACTERISTICAS	<p>Red de recogida y distribución.</p> <p>La mayoría de los productos se entregan en casilleros domiciliarios.</p>	<p>La actividad postal no es su actividad principal y consiste en la recogida, clasificación, franqueo y entrega de envíos a un operador postal.</p>	<p>Red de recogida y distribución.</p> <p>La entrega se realiza en mano o en oficina.</p>

- En líneas generales se puede afirmar que durante el año 2012, el mercado postal ha continuado con la tendencia negativa de los últimos años. A la coyuntura económica desfavorable, marcada por los descensos de la producción, el consumo y el empleo, hay que unir el fenómeno de la sustitución de los productos postales tradicionales por las comunicaciones electrónicas.

El descenso generalizado de la actividad postal no ha sido el mismo para todos los segmentos. La caída de los ingresos del servicio postal tradicional ha sido del 10,2%, más fuerte que la del segmento de la paquetería y la mensajería, en el que el descenso de los ingresos ha sido del 4,6% en relación con el año anterior.

En el cuadro siguiente se muestra la evolución de los ingresos de cada uno de los segmentos del mercado postal.

	Ingresos (millones de euros)				
	2008	2009	2010	2011	2012
SECTOR POSTAL					
Servicio Postal Tradicional	2.316	2.217	2.142	2.118	1.901
Consolidadoras	394	381	372	365	355
Mensajería y Paquetería	4.135	3.739	3.728	3.569	3.404

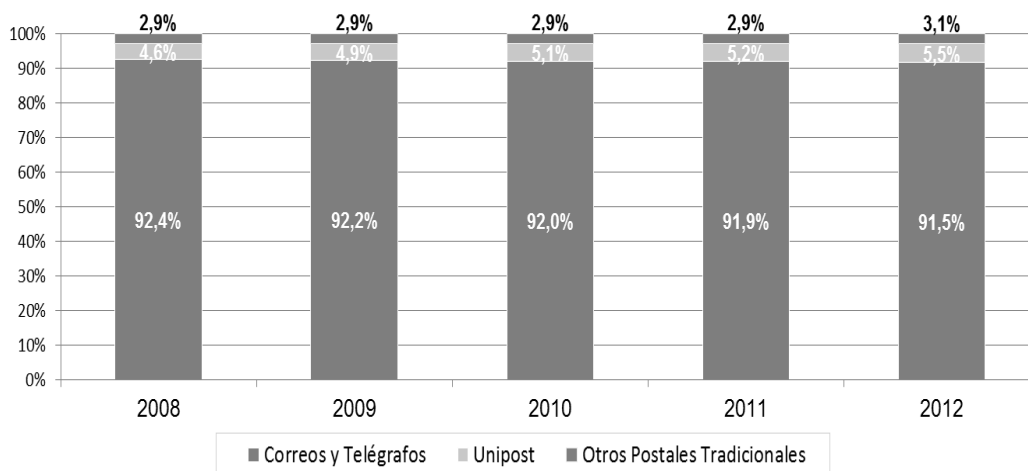
Fuente: Años 2008 -2011: Estudio de Mercado del Sector Postal en 2011 (Ove Arup & Partners S.A.) - Año 2012: Elaboración propia a partir de los datos de Encuestas y del Registro Mercantil

Analizando en detalle el segmento del servicio postal tradicional se puede comprobar como el descenso de los ingresos ha sido generalizado para los operadores del mismo.

	Ingresos (millones de euros)				
	2008	2009	2010	2011	2012
SERVICIO POSTAL TRADICIONAL	2.316	2.217	2.142	2.118	1.901
Correos y Telégrafos	2.141	2.044	1.970	1.946	1.739
Unipost	107	109	109	110	104
Otros Operadores Tradicionales	68	64	63	62	59

Fuente: Años 2008 -2011: Estudio de Mercado del Sector Postal en 2011 (Ove Arup & Partners S.A.) - Año 2012: Elaboración propia a partir de los datos de Encuestas y del Registro Mercantil

A partir de los datos anteriores se calcula la cuota de mercado en el segmento postal tradicional, desde el punto de vista de los ingresos, que se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Años 2008 -2011: Estudio de Mercado del Sector Postal en 2011 (Ove Arup & Partners S.A.) - Año 2012: Elaboración propia, siguiendo los mismos criterios que en el año 2011, a partir de los datos de Encuestas y del Registro Mercantil

3.4 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

El artículo 36 del Reglamento de desarrollo de la LCNSP, también recoge, en su apartado 1.c) las funciones del Departamento de Inspección y señala que *“es el encargado de ejercer la inspección de los servicios postales para garantizar la libre competencia y salvaguardar los derechos de los usuarios. Asimismo tiene encargada la instrucción de los procedimientos sancionadores.”*

3.4.1 Supervisión del mercado

En aras del cumplimiento de los objetivos encomendados por la LCNSP, velar por la correcta prestación del SPU, garantizar la libre competencia en el sector y preservar los derechos de los usuarios, operadores y trabajadores de los servicios postales, la CNSP, a lo largo del año 2013, continuó ejerciendo la función de supervisión del mercado postal.

En el ejercicio de la función supervisora de la CNSP, el Departamento de Inspección atendió las reclamaciones y denuncias formuladas, tanto por usuarios como por operadores. Por otra parte, con el fin de esclarecer presuntos incumplimientos de las obligaciones de prestación de servicios postales incluidos en el SPU o, en su caso, las posibles infracciones de la normativa postal, se llevaron a cabo las oportunas averiguaciones e inspecciones.

La Unidad realizó un total de veintiséis actuaciones informativas motivadas por diversas causas. Ocho de ellas respondieron a gestiones requeridas por los instructores de procedimientos administrativos sancionadores durante la tramitación de los mismos.

Se realizaron ocho visitas a otros tantos operadores postales, como consecuencia de las actuaciones realizadas en el ejercicio anterior, contempladas en el Plan de Actuaciones para verificar el cese en la actividad de los operadores que no habían renovado la inscripción en el Registro Postal los años 2011 y 2012. Estas actuaciones motivaron la iniciación de cinco procedimientos sancionadores y el archivo de las otras tres actuaciones previas.

La Inspección, asimismo, tramitó diez denuncias formuladas, seis de ellas, por particulares y cuatro, por operadores postales.

Las denuncias de particulares lo fueron contra empresas que carecían del título habilitante para prestar los correspondientes servicios postales.

En cuanto a las denuncias recibidas de operadores postales se referían al depósito, en su red, de envíos franqueados con etiquetas prepago de otro operador distinto.

Cumpliendo con la función de instrucción de procedimientos sancionadores, y como consecuencia de los informes de las actuaciones previas informativas llevadas a cabo, el personal de inspección instruyó diecisiete expedientes, todos estuvieron motivados por la prestación de servicios postales sin disponer de título habilitante. Doce de ellos se resolvieron con sanción por considerar que las empresas eran responsables de la comisión de una infracción leve de las contempladas en la Ley Postal y, los otros cinco expedientes, con el archivo de las actuaciones.

Por otra parte, en el año 2013 se resolvieron cinco procedimientos sancionadores iniciados en el ejercicio anterior. Los cinco fueron resueltos con sanción, al igual que en los casos anteriores, por considerar a las empresas inculpadas responsables de carecer de título habilitante para la prestación de servicios postales.

3.4.2 Otras actividades

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

3.5 ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

3.5.1 Comité Europeo de Normalización

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

El CEN/TC/331 está formado por seis grupos de trabajo con sus correspondientes equipos de proyecto (PT) para realizar la tarea de normalización postal encomendada por la Comisión de las Comunidades Europeas. El Comité Técnico de Normalización de servicios

postales de AENOR (CTN 156) es la representación de este Comité europeo a nivel nacional.

Durante el ejercicio 2013, la CNSP ha participado activamente en el grupo 1 de calidad de servicio de los servicios postales y en concreto en el procedimiento para la adopción en España de la nueva norma EN 13.850:2012 *“Medición del plazo de entrega extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase”* cuya publicación tuvo lugar el 18 de septiembre de 2013 y cuya versión española pasa a denominarse UNE-EN 13.850:2013.

3.5.2 Comisión Europea

Anualmente el Comité de seguimiento de la Directiva Postal, creado por el artículo 21 de la Directiva, celebra dos reuniones anuales.

La primera reunión del ejercicio 2013 tuvo lugar el 24 de abril, y, entre otros, se trataron los siguientes temas:

- **Transposición de la Directiva Postal:** todos los países han traspuesto la Directiva a sus respectivos ordenamientos jurídicos internos, a excepción de Chipre, anunciando la Comisión la posibilidad de emitir una petición al efecto en forma de Dictamen motivado, en el marco de los procedimientos por incumplimiento.
- **Auge del e-commerce:** la Comisión informó sobre la Hoja de Ruta⁵ que seguiría al Libro Verde sobre un mercado integrado de la entrega de paquetería para el crecimiento del e-commerce en la UE, destacando que no se propondrán medidas legislativas sino iniciativas que mejoren la experiencia de los usuarios, en particular las relativas a la transparencia, y a la mejora del etiquetado y la estandarización, a desarrollar y a evaluar conjuntamente con la industria y los reguladores de forma que a mediados de 2015 se pueda pronunciar sobre los logros y las tareas pendientes.
- **Estadísticas del mercado postal:** se confirmó que Eurostat no seguirá recogiendo datos con efecto de 2013, y que la Comisión está evaluando internamente una solución de continuidad, con la colaboración del grupo del ERPG sobre vigilancia del mercado, por lo que solicitó cooperación durante este periodo transitorio.

En 2013 se han hecho públicos los siguientes informes:

- *“Principales Novedades en el Sector Postal (2010-2013)”*, agosto 2013 (WIK Consult/Jim Campbell)⁶, estudio crucial para el 5º informe de la Comisión sobre la aplicación de la Directiva Postal.

⁵ “Hoja de ruta para la realización del mercado único de la entrega de paquetes – Fomentar la confianza en los servicios de entrega y alentar las ventas en línea”, publicada el 16 de diciembre de 2013

⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/20130821_wik_md2013-final-report_en.pdf

- “Comercio electrónico y distribución. Estudio sobre la situación del Mercado europeo de la paquetería con especial énfasis en el comercio electrónico”, julio de 2013 (Copenhagen Economics)⁷, en el que se pone de relieve la importancia de la distribución en el proceso de la compra online, ya que en el 68% de los casos se produce un abandono en el proceso de compra por causas relacionadas con la entrega y un 90% de los comerciantes online destacaron la importancia de que los precios de entrega sean reducidos y de que existan opciones convenientes para las devoluciones, como aspectos críticos para que se produzcan nuevas compras a través de la misma web. Por lo que respecta a los compradores online un 38% no estaba satisfecho en alguno de los aspectos relacionados con la distribución en su compra más reciente.

3.5.3 European Regulators Group for Postal Services (ERGP)

El ERGP, formado por las autoridades nacionales de reglamentación, se crea en agosto de 2010 mediante decisión de la CE (2010/C 217/07) con los objetivos de asesorar y ayudar a la CE en:

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

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

⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/20130715_ce_e-commerce-and-delivery-final-report_en.pdf

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

El programa de trabajo del ERGP para 2013 se articuló en cinco grupos de trabajo:

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

La Unidad de Relaciones Internacionales de la CNSP se encargó de las relaciones con la secretaria del ERGP (asumida por los servicios de la Comisión), realizando el seguimiento de todos los grupos de trabajo y participando activamente en los grupos I y IV, asistiendo a sus reuniones y en el III, además, en calidad de redactores.

En la reunión del Plenario celebrada el 27 de junio de 2013 en Roma, se valoró el alcance de los trabajos realizados siguiendo el Programa de trabajo para 2013 y se aprobaron los siguientes documentos:

- Posición común del ERGP sobre reglas de imputación de costes ⁸
- Informe sobre la exención de IVA como carga o beneficio ⁹
- Informe de indicadores del mercado ¹⁰

Igualmente, tuvo lugar un taller para identificar los asuntos más relevantes de cara a la preparación de los trabajos a realizar por el ERGP para el año 2014.

3.5.4 Colaboración con otros organismos reguladores europeos

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

⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/131129_specific-cost-allocation-issues

⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2012/ergp-12-29-report-net-costs-of-vat

¹⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2012/ergp-12-33-report-on-market-data-on-indicators

