



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/44470

24/01/2019

122114

AUTOR/A: SALVADOR GARCÍA, Luis Miguel (GCS); NAVARRO FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, Fernando (GCS)

RESPUESTA:

Las cuestiones planteadas se encuentran fuera del ámbito de competencia del Ministerio de Fomento, siendo la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia (CNMC) el órgano responsable de recopilar aquellos datos sobre todos los operadores del mercado solicitados por el Grupo de Reguladores Postales Europeos para realizar la encuesta EU Postal Survey.

El ámbito de competencias del Ministerio de Fomento en materia postal se circunscribe actualmente al ejercicio de las funciones establecidas en los artículos 1.1 y 12.1.n) del Real Decreto 953/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento, y que están orientadas, fundamentalmente, a la ordenación normativa de los servicios postales.

No obstante, cabe indicar que, por parte de la Subdirección General de Régimen Postal y para completar la información, se ha consultado tanto a Correos como a la CNMC sobre el asunto, a lo que han informado lo siguiente:

- **INFORME DE CORREOS:**

“El día 28 de mayo de 2018 la CNMC remitió a Correos un cuestionario solicitando información, entre otras cuestiones, sobre volúmenes e ingresos (no había ningún apartado relacionado con la calidad en plazo). Esta Sociedad envió los datos solicitados a la CNMC el día 4 de junio de 2018, aunque se solicitó el tratamiento confidencial de los mismos, ya que poseen transcendencia comercial y pueden afectar a la posición en el mercado de Correos”.



•INFORME DE LA CNMC:

1. ¿Por qué motivo España no da, en el marco de la "EU Postal Survey", datos de volumen de negocios generados en el área de servicio postal universal?

“Tras consultar la base de datos de la Comisión Europea sobre Servicios Postales

(https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/explore/all/GROW_TOP?subtheme=GROW_CURRENT) observamos lo siguiente en lo referido a las series históricas más recientes (datos postales de 2012 a 2017):

- Tráfico postal doméstico (del proveedor del servicio universal, y de otros proveedores) – tipo de servicios (en miles de envíos):
 - Tráfico postal doméstico (del proveedor del servicio postal universal, y de otros proveedores) – cartas: se proporcionan datos de España en el que se agrega el volumen del operador designado para prestación del servicio postal universal y del resto de operadores alternativos.
 - Tráfico postal doméstico (del proveedor del servicio postal universal, bajo designación directa e indirecta) – cartas: no se muestra el dato del operador designado, cumpliendo con lo solicitado por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., al responder al cuestionario de la CNMC el 28 de mayo de 2018, en el que solicitaba el tratamiento confidencial de los datos de volúmenes e ingresos, indicando que estos poseen trascendencia comercial y pueden afectar a la posición en el mercado de Correos.

En este sentido, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, señala en su artículo 50.3 que las entidades que suministren a la Autoridad Nacional de Reglamentación documentos, datos, informes o antecedentes podrán indicar, de forma justificada, qué parte de lo aportado consideran de trascendencia comercial o industrial, cuya difusión podría perjudicarles, a los efectos de que sea declarada su confidencialidad respecto de cualesquiera personas o entidades ajenas a la Autoridad Nacional de Reglamentación. La Autoridad Nacional de Reglamentación decidirá, de forma motivada, sobre la información que, según la legislación vigente, quede exceptuada del secreto comercial o industrial o la amparada por la confidencialidad.

Puede observarse que ese indicador estadístico tampoco se muestra como dato público en muchos otros países, por ejemplo: Bélgica, Dinamarca, Estonia, Irlanda, Francia, Italia, Holanda, Austria, Rumanía, Eslovenia, Eslovaquia y Finlandia.



- Tráfico postal doméstico (del proveedor del servicio postal universal, bajo designación directa e indirecta) – paquetes ordinarios hasta 10/20 kg: en este indicador sí se proporciona dato de España para el año 2016.
- Tráfico postal internacional entrante (del proveedor del servicio universal, y de otros proveedores) – tipo de servicios (en miles de envíos):
 - Tráfico postal internacional entrante (del proveedor del servicio postal universal, y de otros proveedores) – cartas: se proporcionan datos de España en el que se agrega el volumen del operador designado para prestación del servicio postal universal y del resto de operadores alternativos.
 - Tráfico postal internacional entrante (del proveedor del servicio postal universal, bajo designación directa e indirecta) – cartas: se proporcionan datos de España del operador designado solo para los años 2013 y 2015, dado que en el cuestionario referido a datos del año 2016 el operador designado solicitó el tratamiento confidencial del dato, amparándose en el artículo 50.3 de la Ley Postal, tal y como se señaló arriba.
 - Tráfico postal internacional entrante (del proveedor del servicio postal universal, bajo designación directa e indirecta) – mensajería express y paquetería – paquete ordinario hasta 20/20 kg: se proporcionan datos de España del operador designado en lo referido a la paquetería de importación en el ámbito del servicio postal universal.
- Empleo en servicios postales domésticos (proveedor del servicio postal universal): se proporciona la serie histórica completa del número de empleados del operador designado en España.
- Puntos de acceso de los proveedores del servicio postal universal bajo designación directa o indirecta: se proporciona la serie histórica completa del número de puntos de acceso del operador designado en España.
- Porcentaje de cartas entregadas a tiempo en lo referido a servicios postales domésticos por el prestador del servicio postal universal bajo designación directa o indirecta: no se proporcionan valores para España porque el indicador exactamente requiere el porcentaje de cartas entregadas en D+1 (servicio más rápido) mientras que la ley postal define dentro del ámbito SPU a las cartas ordinarias y certificadas que se entregan en D+3, por lo que no aplicó solicitar aquí a Correos datos D+1.



- Precios de las cartas del prestador del servicio postal universal bajo designación directa o indirecta: se muestra la evolución histórica de las tarifas a particulares de Correos.
- Facturación de los servicios postales domésticos (del prestador del servicio postal universal y de los operadores alternativos): se muestran datos de España hasta 2015. No se muestra el dato de 2016 en atención al requerimiento de Correos de tratamiento confidencial de este indicador. El indicador recogería también los ingresos de operadores postales que prestan servicios en el ámbito del servicio postal universal (es decir, operadores registrados en la Sección B del registro de operadores postales gestionado por el Ministerio de Fomento), si bien la aportación de ingresos al total en el ámbito SPU por parte de esos operadores alternativos es mínima.

Se observa con respecto a este indicador que, análogamente a como ocurría con los volúmenes, muchos países no muestran este otro dato como dato público, por ejemplo: Bélgica, Dinamarca, Estonia, Irlanda, Francia, Italia, Malta, Holanda, Eslovaquia, Finlandia y Suiza.”.

2. ¿Por qué motivo España no da, en el marco de la "EU Postal Survey", datos del porcentaje de cartas entregadas a tiempo?

“Véase la respuesta en el punto anterior, en la que se señala que el indicador estadístico de la Comisión Europea solicita porcentaje de cartas entregadas en D+1 cuando la ley postal considera D+3.

Conclusiones del análisis realizado a los datos disponibles en la base de datos de estadísticas postales de la Comisión Europea:

Tras analizar los datos disponibles en la base de datos de la Comisión Europea, esta Comisión concluye que los datos de ingresos y volúmenes en el caso de España no se muestran como públicos, al igual que en muchos otros países de la Unión Europea, por requerimiento expreso de confidencialidad por parte del operador designado español, ateniéndose a lo dispuesto en el artículo 50.3 de la Ley Postal.

No obstante, se destaca que sí se proporciona como dato público el tráfico total de envíos postales domésticos, es decir, los envíos del operador designado y los de los operadores alternativos, por lo que sí se proporciona como dato público un indicador muy relevante de la evolución del sector postal en España.

Por otra parte, no se proporcionan estadísticas de España en lo referido a entregas de carta en D+1 porque los envíos ordinarios y certificados en España se entregan en D+3.



Se sugiere que se consulte, además de la base de datos de estadísticas postales de la Comisión Europea, los siguientes recursos de datos especializados del sector postal:

Documentos del Grupo de Reguladores Postales Europeos (ERGP):

Véase en la parte inferior de la página web de ERGP: <http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp> en la sección denominada “Documentos ERGP”.

En concreto, en los documentos publicados en 2018 se destacan, a efectos estadísticos que permiten la comparabilidad entre los 33 países miembros de ERGP:

- Informe ERGP sobre la calidad de Servicio, la protección del consumidor, y el tratamiento de quejas en 2017 – un análisis de tendencias [ERGP (18) 44]:

En este informe ERGP pueden consultarse datos específicos sobre España en comparación al resto de países miembros de ERGP en:

- Figura 2 – Objetivos regulatorios para los tiempos de tránsito en 2017 – qué tipo de servicios tienen un objetivo regulatorio
- Figura 3 – Información transfronteriza por país para 2017
- Figura 5 – Objetivos y resultados de envíos por unidad de correo prioritario en 2017
- Figura 10 – Objetivos y resultados de envíos por unidad de paquetes en 2017
- Figura 12 – Frecuencia de recogida en Europa en 2017
- Figura 13 – Frecuencia de entrega en España en 2017
- Figura 16 – excepciones en términos de entrega en domicilio en 2017
- Figura 18 – Cambio porcentual en el número de buzones de admisión por país en 2017 comparado con 2016
- Figura 20 – Cambio porcentual en el número de puntos de contacto por país en 2017 comparado con 2016
- Figura 21 – Cambio porcentual en el número de puntos de contacto por país en 2017 comparado con la situación en 2008
- Figura 23 – Monitorización de la satisfacción del consumidor realizada por la Autoridad Nacional de Reglamentación y el proveedor del servicio postal universal en 2017
- Figura 24 – Encuesta sobre necesidades de los consumidores realizada por la Autoridad Nacional de Reglamentación y el proveedor del servicio postal universal en 2017
- Figura 25 – Autoridades Nacionales de Reglamentación que gestionan quejas de usuarios en 2017
- Figura 27 – Resolución de disputa alternativa (o fuera de tribunal) en 2017



- Figura 28 – Esquemas de compensación obligatorios para clientes individuales en 2017
 - Figura 30 – Obligación del prestador del servicio postal universal de medir y publicar indicadores sobre quejas en 2017
 - Figura 33 – Quejas recibidas por los prestadores del servicio postal universal por país y por 1.000 habitantes, 2015-2017
 - Figura 34 – Quejas recibidas por las Autoridades Nacionales de Reglamentación por país y por 10.000 habitantes, 2015-2017
 - Anexo I – Metodología de cada país para la medición de la calidad de los servicios domésticos del prestador del servicio postal universal en 2017
 - Anexo 3.4 Información sobre la medición y la auditoría respecto a los tiempos de tránsito de los envíos por unidad de paquetes
 - Anexo 5 – Cifras absolutas respecto a la evolución del número de buzones de admisión en 2008, 2015, 2016 y 2017
 - Anexo 6 – Cifras absolutas respecto a la evolución del número de puntos de contacto en 2008, 2015, 2016 y 2017
 - Anexo 7 – Cifras absolutas de puntos de contacto por tipo en 2017
 - Anexo 10 – Obligaciones de reporte de información: países en los que los operadores postales están obligados a publicar información sobre procedimientos de quejas, esquemas de compensación y resolución de disputas
 - Anexo 11 – Países que disponen de esquemas de compensación para clientes individuales
 - Anexo 12.1 – Autoridades Nacionales de Reglamentación que recogen datos sobre el número de quejas recibidas por operadores postales
 - Anexo 12.2 – Quejas recibidas por prestadores del servicio postal universal por país y 1.000 habitantes, 2015-2017
 - Anexo 12.3 – Quejas recibidas por Autoridades Nacionales de Reglamentación sobre servicios postales por país y por 10.000 habitantes, 2015-2017
- Informe ERGP sobre indicadores clave para la monitorización del mercado postal europeo (2018) [ERGP (18) 45]:

En este informe ERGP pueden consultarse datos específicos sobre España (en particular, diversos indicadores sobre ingresos y volúmenes) en comparación al resto de países miembros de ERGP en:

- Figura 4 – Precio de la carta doméstica no prioritaria (20 g) en 2016 y 2017
- Figura 6 – Precio medio de la carta internacional de 20 g en Europa en 2016 y 2017
- Figura 10 – Precio de paquete doméstico prioritario de 2 kg en 2016 y 2017



- Figura 11 – Precio de paquete internacional de 2 kg por el prestador del servicio universal/operador dominante en Europa (zona más barata) en 2016 y 2017
- Figura 12 – Diferencia de precio entre el paquete internacional prioritario y el doméstico prioritario de 2 kg en 2017 (%)
- Figura 14 – Cambio en el número de operadores postales activos entre 2013 y 2017 (%)
- Figura 15 – Operadores postales activos
- Figura 18 – Porcentaje de operadores postales con más de 1% de cuota de mercado comparado con el número total de operadores activos en 2017
- Figura 19 – Número de operadores postales con más de 1% de cuota de mercado
- Figura 33 – Volúmenes totales – variación anual porcentual media
- Figura 34 – Volúmenes de cartas – variación anual porcentual media
- Figura 35 – Volúmenes de paquetes – variación anual porcentual media
- Figura 37 – Proporción de paquetes en el volumen total postal
- Figura 39 – Proporción de paquetes entrantes en el volumen total de paquetes
- Figura 40 – Ratio entre receptores y emisores
- Figura 41 – Volumen total – por país (millones de envíos)
- Figura 42 – Volumen total de cartas por país (millones de envíos)
- Figura 43 – Volumen total de paquetes por país (millones de envíos)
- Figura 44 – Volumen total per cápita
- Figura 46 – Volumen total de cartas per cápita
- Figura 47 – Volumen total de paquetes per cápita
- Figura 52 – Ingresos totales – variación porcentual de un año a otro
- Figura 53 – Ingresos debidos a cartas – variación porcentual de un año a otro
- Figura 54 – Ingresos debidos a paquetes – variación porcentual de un año a otro
- Figura 55 – Porcentaje de los paquetes sobre los ingresos totales
- Figura 57 – Ingresos totales per cápita
- Figura 58 – Ingresos totales (en millones)
- Figura 59 – Ingresos totales debidos a cartas (en millones)
- Figura 60 – Ingresos totales debidos a paquetes (en millones)
- Figura 61 – Ingreso medio por envío
- Figura 62 – Ingreso medio por envío de carta
- Figura 63 – Ingreso medio por envío de paquete
- Figura 64 – Ingreso promedio de paquetes domésticos
- Figura 65 – Ingreso promedio de paquetes de exportación
- Figura 67 – Variación total de empleo en 2013-2017 y 2016-2017
- Figura 68 – Variación total de empleo por operador designado y por operadores alternativos en 2013-2017
- Figura 69 – Variación total de empleo por operador designado y por operadores alternativos en 2016-2017



- Figura 70 – Cuota del operador designado frente al total de empleos en el sector postal en 2013-2017
- Figura 71 – Personas empleadas por el operador designado como proporción del empleo total del país
- Figura 72 – Personas empleadas por operadores alternativos como proporción del empleo total
- Figura 74 – Porcentaje de cambio de los establecimientos del operador designado en 2013-2017 y 2016-2017
- Figura 76 – Establecimientos postales por 100 km² del operador designado
- Figura 78 – Establecimientos postales del operador designado por 10.000 habitantes
- Figura 80 – Terminales automáticos de paquetería del operador designado y de otros operadores alternativos 2013 – 2017

– Informes anuales de la CNMC:

Se destacan los siguientes dos informes anuales publicados por la CNMC:

- Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal: en estos informes se puede acceder, entre otras muchas estadísticas, a las cifras de detalle de los plazos de entrega de las cartas del operador designado (D+0 ... D+10). Disponible en:

www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/postal/contabilidad-analitica-spu

- Análisis del Sector Postal y del Sector de Mensajería y Paquetería: en estos informes se puede acceder, entre otras muchas estadísticas, a las cifras de detalle de volúmenes y facturación del sector postal y del sector de mensajería y paquetería. Disponible en:

www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/postal/indicadores-sector

Madrid, 04 de marzo de 2019