



Bruselas, 17.11.2015  
COM(2015) 568 final

**INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO**  
**relativo a la aplicación de la Directiva sobre los servicios postales (Directiva 97/67/CE,**  
**modificada por las Directivas 2002/39/CE y 2008/6/CE)**

{SWD(2015) 207 final}

# INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

## relativo a la aplicación de la Directiva sobre los servicios postales (Directiva 97/67/CE, modificada por las Directivas 2002/39/CE y 2008/6/CE)

### **1. El presente informe de aplicación examina la implementación de la Directiva sobre servicios postales, así como la evolución del mercado postal**

En febrero de 2008, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron la Directiva 2008/6/CE<sup>1</sup> (en lo sucesivo, «la tercera Directiva sobre servicios postales»), que estableció la base jurídica para la realización del mercado interior de los servicios postales, introduciendo la última etapa legislativa del proceso hacia una apertura gradual del mercado. La fecha límite para la apertura plena del mercado se fijó el 31 de diciembre de 2010 para dieciséis Estados miembros<sup>2</sup> y el 31 de diciembre de 2012 para los (entonces) once Estados miembros restantes<sup>3</sup>. La tercera Directiva sobre los servicios postales también reforzó las funciones y las competencias de las autoridades nacionales de reglamentación, modificó la manera en que el servicio postal universal podía prestarse y financiarse, estableció la obligación de acceso a determinados elementos de la infraestructura postal, amplió las disposiciones de protección de los consumidores y solicitó a la Comisión que prestara ayuda a los Estados miembros en su aplicación, entre otras cosas en relación con el cálculo de cualquier coste neto del servicio universal.

Por otra parte, el artículo 23 de la Directiva 2008/6/CE dispone que la Comisión debe presentar cada cuatro años al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la Directiva, que incluya la información pertinente sobre la evolución del sector. Si bien en dicha disposición se establece que el informe debía presentarse a más tardar en diciembre de 2013, este plazo se amplió a fin de disponer de tiempo para examinar los primeros efectos de la apertura plena del mercado en todos los Estados miembros.

El presente informe de aplicación resume el modo en que la Directiva sobre los servicios postales (Directiva 97/67/CE, modificada por las Directivas 2002/39/CE y 2008/6/CE) ha sido aplicada en el conjunto de la Unión Europea y los principales cambios que se han producido

---

<sup>1</sup> Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios (DO L 52 de 27.2.2008, p. 3).

<sup>2</sup> Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Portugal, Reino Unido y Suecia.

<sup>3</sup> Chequia, Chipre, Eslovaquia, Grecia, Hungría, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia y Rumanía. Si bien Croacia se incorporó formalmente a la UE el 1 de julio de 2013, su mercado postal estaba plenamente liberalizado desde el 1 de enero de 2013.

en el mercado postal desde diciembre de 2008<sup>4</sup>. De conformidad con el artículo 23 de la Directiva 2008/6/CE, el informe proporciona información sobre las tendencias económicas, sociales y tecnológicas, así como sobre la calidad del servicio. El informe de aplicación va acompañado de un documento de trabajo de los servicios de la Comisión que contiene información más pormenorizada e incluye un anexo sobre el cálculo del coste neto de la obligación de servicio universal.

En la redacción del informe y del documento de trabajo de los servicios de la Comisión se han tenido en cuenta diversas fuentes, como los estudios *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*,<sup>5</sup> *Pricing behaviour of postal operators*,<sup>6</sup> *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*,<sup>7</sup> varios informes del Grupo de Entidades Reguladoras Europeas de los Servicios Postales (ERPG, en sus siglas en inglés)<sup>8</sup>, las contribuciones del Comité de la Directiva Postal y del Foro de usuarios de servicios postales<sup>9</sup>, los datos de Eurostat hasta 2012<sup>10</sup> y las estadísticas postales elaboradas por la Comisión para el período posterior a 2012 tras la decisión de Eurostat de interrumpir la recopilación de datos sobre el sector postal, así como las cifras proporcionadas por la Unión Postal Universal<sup>11</sup>. Habida cuenta del lapso de tiempo entre la recopilación y la producción de estadísticas, en muchos casos las últimas estadísticas disponibles corresponden a 2013, aunque se ha utilizado en la medida de lo posible información más actualizada para presentar los cambios más recientes en el sector.

## **2. El mercado único sigue necesitando servicios postales y de paquetería asequibles y fiables**

Los servicios postales siguen desempeñando un papel fundamental en la Unión Europea, aunque la naturaleza de dicho papel esté cambiando a medida que las nuevas tecnologías favorecen su sustitución por medios electrónicos y aumenta el volumen de compras en línea. La posibilidad de enviar correspondencia y paquetes a cualquier punto de la Unión Europea

---

<sup>4</sup> Se trata del quinto informe de aplicación desde la adopción de la Directiva 97/67/CE. Los informes anteriores pueden consultarse en la siguiente dirección: [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index_en.htm).

<sup>5</sup> Copenhagen Economics, *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*, Copenhagen, Dinamarca, 2010.

<sup>6</sup> Copenhagen Economics, *Pricing behaviour of postal operators*, Copenhagen, Dinamarca, 2012.

<sup>7</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, Bad Honnef, Alemania 2012.

<sup>8</sup> Para más información sobre el ERPG, incluidos sus informes, véase [http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/post/ergp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/post/ergp/index_en.htm)

<sup>9</sup> Este grupo de diálogo fue creado en 2011 por Michel Barnier, antiguo Comisario de Mercado Interior y Servicios. Reúne a usuarios de los servicios postales (usuarios finales, pymes, otras empresas y minoristas de comercio electrónico), operadores postales y sindicatos para analizar los efectos de la liberalización del mercado postal y buscar vías constructivas para prestar mejores servicios postales a los clientes. El Foro, que se celebra en Bruselas con carácter anual, tiene por objeto recabar directamente la opinión de los clientes sobre los efectos de la reforma europea de los servicios postales, los requisitos en materia de sostenibilidad en el sector postal y la relación directa con el comercio electrónico.

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal\\_service\\_statistics\\_-\\_universal\\_service\\_providers](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal_service_statistics_-_universal_service_providers)

<sup>11</sup> <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

con un plazo de entrega determinado y un precio definido sigue siendo un factor fundamental que contribuye a la cohesión social, económica y territorial, así como al desarrollo del mercado único. El enorme potencial del comercio electrónico hace que sea más importante que nunca disponer de unos servicios asequibles y fiables de entrega de paquetes a fin de contribuir a aprovechar todo el potencial del mercado único digital<sup>12</sup>.

### **3. La supervisión reglamentaria independiente ha mejorado, aunque se necesita una mayor supervisión del mercado de la paquetería a fin de adaptarse a la evolución de dicho mercado**

Las autoridades nacionales de reglamentación siguen desempeñando un papel crucial, apoyando y supervisando la aplicación de la Directiva sobre los servicios postales en los Estados miembros y garantizando su cumplimiento. Han intensificado su cooperación con los reguladores de otros servicios de comunicación (por ejemplo, servicios de comunicación electrónica y radiodifusión). El Grupo de Entidades Reguladoras Europeas de los Servicios Postales, creado en 2010, ha mejorado la consulta, coordinación y cooperación entre las autoridades nacionales de reglamentación a nivel europeo<sup>13</sup>.

Tradicionalmente, el trabajo de las autoridades nacionales de reglamentación tendía a centrarse en los envíos de correspondencia. Habida cuenta del descenso en el volumen de cartas y el aumento del número de paquetes debido al comercio electrónico, es necesario reforzar la supervisión reglamentaria y obtener datos más completos sobre el mercado de la paquetería, a fin de disponer de una imagen completa y precisa de los mercados postales y de paquetería en su conjunto y aprovechar plenamente el potencial del mercado único digital.

### **4. Existe un servicio universal asequible y fiable para la correspondencia**

Los Estados miembros deben garantizar la recogida y distribución de cartas y paquetes durante al menos cinco días laborables por semana, con una calidad determinada, en el conjunto de su territorio<sup>14</sup>. El número de Estados miembros en los que este requisito de frecuencia se sobrepasa (es decir, con una entrega durante seis días) es cada vez menor<sup>15</sup>. Existe una tendencia general hacia la disminución de los tipos de envíos incluidos en la

---

<sup>12</sup> Véase la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: «Una estrategia para el mercado único digital de Europa», COM(2015) 192 final [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm)

<sup>13</sup> Véase la Decisión de la Comisión 2010/C 217/07, de 10 de agosto de 2010. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:ES:PDF>

<sup>14</sup> El marco general está definido en el artículo 3 de la Directiva 97/67/CE e incluye la recogida y distribución durante al menos cinco días laborales por semana; la recogida, la clasificación y el transporte de envíos postales de hasta dos kilogramos y de paquetes postales de hasta diez kilogramos y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado.

<sup>15</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* y ERGP (14 (23) *Report on the Benchmarking of the Universal Service Tariffs updated*.

obligación de servicio universal, aunque muchos Estados miembros incluyen en el ámbito de aplicación de esta obligación otros envíos distintos de las cartas por unidad<sup>16</sup>, por ejemplo envíos masivos de cartas o paquetes, correo publicitario o periódicos. Todos los Estados miembros, excepto Alemania, han designado formalmente al operador postal tradicional del país como «proveedor del servicio universal». En Alemania, el operador postal tradicional actúa como proveedor del servicio universal.

La gran mayoría de la correspondencia con destino nacional se distribuye el siguiente día laborable (siempre que se envíen utilizando un servicio de entrega al día siguiente y no una alternativa intencionadamente más lenta y barata) y la entrega de correo dentro de la UE sigue superando las normas de calidad previstas en la Directiva<sup>17</sup>. La mayoría de los Estados miembros han establecido un límite de precios para garantizar que los servicios postales básicos son asequibles. En muchos Estados miembros los precios de los sellos han aumentado en los últimos años, por lo general paralelamente a las tasas de inflación y para compensar el descenso del volumen de cartas enviadas<sup>18</sup>. Entre 2012 y 2013, las tarifas para una carta de veinte gramos aumentaron en torno al 5,6 % de media<sup>19</sup>, aunque esta medida no ha tenido una incidencia significativa en el carácter asequible de este servicio para los ciudadanos de la UE, especialmente en comparación con el gasto doméstico en otros medios de comunicación (por ejemplo, las telecomunicaciones móviles).

Los Estados miembros garantizan que los proveedores de servicios postales tengan procedimientos transparentes, simples y poco costosos para atender las reclamaciones de los usuarios, y la mayoría de los proveedores de servicio universal disponen de un sistema de compensación.

## **5. Es indispensable disponer de información precisa y comparable sobre cualquier coste neto del servicio universal**

En caso de que la prestación del servicio universal en un Estado miembro ocasione un coste neto que genere una carga injusta para el proveedor del servicio universal, la Directiva sobre servicios postales establece formas de compensar el denominado «coste neto» vinculado a la obligación de servicio universal que represente una carga financiera injusta para el proveedor de servicio universal designado. No obstante, con el fin de facilitar financiación y asegurar su compatibilidad con las normas sobre ayudas estatales, los costes deben calcularse de forma

---

<sup>16</sup> «Por unidad» hace referencia a los envíos individuales o agrupados cuyo volumen es muy reducido y no pueden beneficiarse de descuentos por cantidad, por lo que el precio y el servicio que se ofrecen son similares a los establecidos para los envíos individuales.

<sup>17</sup> La fecha de envío que debe tenerse en cuenta corresponde al día en que se deposita el envío, siempre y cuando este se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso de que se trate (buzón u oficina de correos). En 2014, el plazo medio de distribución de correo en Europa era de 2,4 días, el 90,6 % se entregaba en los tres días siguientes al envío y el 97,8 % en el plazo de cinco días. Fuente: International Post Corporation (2014) *International Mail Quality of Services Monitoring UNEX™ 2014 results*.

<sup>18</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

<sup>19</sup> Comisión Europea, base de datos sobre estadísticas postales.

comparable. En el anexo del documento de trabajo de los servicios de la Comisión que acompaña al presente informe se incluyen distintos métodos para calcular los costes netos vinculados a la obligación de servicio postal universal que se consideran conformes con el anexo I de la Directiva sobre servicios postales.

## **6. La competencia ha evolucionado lentamente para los envíos de correspondencia y algunos operadores han tenido comportamientos contrarios a la competencia**

A pesar de la apertura plena del mercado en el conjunto de la UE en 2013, la competencia en los mercados de correspondencia ha tardado en desarrollarse en la mayoría de los Estados miembros y los proveedores del servicio universal han mantenido cuotas de mercado mayoritarias en los Estados miembros. En ocho de los quince Estados miembros que liberalizaron completamente sus mercados antes de 2011, la competencia en el mercado de la correspondencia postal (en volumen) superaba el 5 % en 2013. Por lo que respecta a los Estados miembros que abrieron sus mercados después de 2011, en cinco de ellos los competidores se habían hecho con más del 5 % del mercado de la correspondencia postal a mediados de 2013<sup>20</sup>. La competencia en el mercado de la correspondencia postal es más frecuente en los servicios de entrega de extremo a extremo prestados por operadores que han creado su propia red de distribución directa a los destinatarios. En Eslovenia, el Reino Unido y Alemania se ha desarrollado la competencia en el acceso, de modo que otros operadores transmiten las cartas al proveedor del servicio universal para su entrega final después de haberlas clasificado. En varios Estados miembros, las autoridades nacionales de competencia han condenado al proveedor del servicio universal por comportamiento contrario a la competencia en forma de abuso de posición dominante. Los casos incluyen descuentos ilegales a clientes comerciales, compresión de márgenes y precios predatorios. Estas prácticas pueden tener un efecto de exclusión de la competencia. La entrada en el mercado y el desarrollo de la competencia también pueden verse frenadas por algunas prácticas reguladoras, como la imposición de condiciones para la concesión de licencias a nuevos operadores, que pueden ir más allá del ámbito autorizado por la Directiva.

## **7. El número de cartas enviadas ha disminuido a medida que ha aumentado su sustitución por el correo electrónico**

El número de cartas enviadas a través de los proveedores de servicios universales en la UE ha disminuido, pasando de aproximadamente 107 600 millones en 2008 a 85 500 millones en 2013<sup>21</sup>. Entre 2007 y 2010, se registró un descenso del 4,3 % de media por año en lo que se refiere al volumen y del 5,2 % por año en cuanto a los ingresos<sup>22</sup>. Entre 2010 y 2011, la tasa

---

<sup>20</sup> ERPG(13) 38 rev1 *Report on End-to-End Competition and Access in European Postal Markets*.

<sup>21</sup> Unión Postal Universal, estimación del número de envíos de correspondencia en el servicio nacional e internacional para la Europa de los Veintisiete. Las estadísticas de la Unión Postal Universal incluyen los operadores designados entre sus miembros.

<sup>22</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

de disminución se hizo más lenta hasta situarse en el 3,3 % y el 1,4 %, respectivamente, para aumentar de nuevo al 4,85 % entre 2012 y 2013 (en términos de volumen) en la Europa de los Veintiocho<sup>23</sup>. En general, la publicidad directa y las publicaciones se han visto menos afectadas que las cartas, aunque los Estados miembros con mercados de correspondencia más maduros han experimentado el mayor descenso, y todo apunta a que se mantenga esta tendencia. Por ejemplo, en Dinamarca los volúmenes de correspondencia se redujeron en más de un 60 % entre 2000 y 2014, con un descenso posterior del 15 % en el primer trimestre de 2015<sup>24</sup>. En los Países Bajos se registró una disminución del 13 % en el primer trimestre de 2015, y se prevé que el volumen caiga entre el 32 % y el 49 % entre 2010 y 2020<sup>25</sup>.

Puesto que los volúmenes de correspondencia difieren considerablemente entre los Estados miembros, y habida cuenta de las tasas de descenso actuales, es muy improbable que algunos Estado miembros lleguen a alcanzar los niveles que tenían anteriormente los Estados miembros con mercados postales maduros. Por lo tanto, incluso si la disminución del volumen de correspondencia en los mercados postales menos desarrollados es menor en términos relativos, es probable, sin embargo, que su impacto sea significativo, teniendo en cuenta las economías de escala más pequeñas con respecto a las de los mercados más maduros.

## **8. La paquetería constituye un sector en crecimiento, pero los consumidores y los minoristas de comercio electrónico se quejan de la calidad y el coste de los servicios de entrega transfronteriza**

No existe un consenso claro en cuanto al tamaño del mercado de paquetería en Europa<sup>26</sup>. Por ejemplo, las estimaciones sobre el tamaño del mercado de paquetería europeo indican valores de 60 000 millones de euros en 2010 para el conjunto de los mercados de mensajería, paquetería y envíos urgentes<sup>27</sup>; 47 000 millones de euros en 2011 (incluidos los envíos de hasta 2 500 kg)<sup>28</sup>; 37 000 millones de euros para el mercado de paquetería y envíos urgentes en 2011<sup>29</sup>; y 53 500 millones de euros en 2014<sup>30</sup>. Incluso contando los paquetes enviados únicamente por los proveedores de servicios universales, el mercado de paquetería de la UE ha crecido, pasando de aproximadamente 1 650 millones de paquetes ordinarios en 2008 a

---

<sup>23</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* y base de datos sobre estadísticas postales de la Comisión Europea, cálculos propios.

<sup>24</sup> Post Nord, *Annual and Sustainability Report 2014*, 2015, Post Nord, *Interim Report Q1 2015*, 2015.

<sup>25</sup> WIK – Consult, *Developments in the Dutch Postal Market*, 2011.

<sup>26</sup> Esto se debe principalmente a las diferentes definiciones del mercado, especialmente en relación con las limitaciones del peso de los envíos y las características del servicio, así como las diferentes metodologías y la falta de datos que abarquen al conjunto de los operadores de distribución.

<sup>27</sup> TNT Express (2012), *4Q 2011 Analysts presentation: 2011 Highlights and Strategy update*, 21 de febrero de 2012.

<sup>28</sup> AT Kearney, *Europe's CEP Market: Growth on New Terms*, 2012.

<sup>29</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*

<sup>30</sup> Apex Insight, *European Parcels: Market Insight Report 2015*, 2015.

aproximadamente 1 960 millones en 2013<sup>31</sup>. No obstante, el número de paquetes por habitante difiere considerablemente de un Estado miembro a otro. Las estimaciones para todo el mercado de paquetería indican una horquilla que oscila entre casi treinta paquetes por habitante (Alemania y Reino Unido) y aproximadamente dos (Polonia, Rumanía, Croacia y Letonia) en 2011<sup>32</sup>.

Puesto que los servicios de paquetería antes no formaban parte del sector reservado<sup>33</sup>, la competencia parece haberse desarrollado en mayor medida en el mercado de la paquetería que en el mercado de la correspondencia. Operadores de correo urgente como UPS, TNT, DHL y FedEx, así como empresas de mensajería que tradicionalmente se han centrado más en los servicios de empresa a empresa de valor añadido (B2B), desarrollan cada vez más sus servicios de empresa a consumidor (B2C) para aprovechar el aumento del comercio electrónico, y algunas nuevas empresas están introduciéndose en el mercado. Al mismo tiempo, los proveedores del servicio universal están desarrollando servicios de distribución de paquetes más sofisticados, por ejemplo garantizando los plazos de entrega para beneficiarse de las compras en línea. Por tanto, existe una cierta convergencia en los productos y los servicios que ofrecen los distintos tipos de operadores de servicios de entrega y las fronteras entre unos y otros son cada vez más difusas.

No obstante, la asequibilidad, accesibilidad y disponibilidad de los servicios de entrega transfronteriza de paquetes siguen suscitando cierta preocupación: la ausencia de características de la entrega (por ejemplo, información sobre seguimiento y localización), la escasa transparencia de los precios y los precios elevados se encuentran entre las principales reclamaciones de los consumidores y los minoristas de comercio electrónico<sup>34</sup>. Paralelamente a la Estrategia del Mercado Único Digital<sup>35</sup>, adoptada el 6 de mayo de 2015, la Comisión puso en marcha una consulta pública a fin de contribuir a identificar soluciones para mejorar la distribución transfronteriza de paquetes y comprender mejor el funcionamiento de este mercado. En el transcurso del primer semestre de 2016, la Comisión pondrá en marcha medidas para mejorar la transparencia de los precios y la supervisión reglamentaria de la distribución transfronteriza de paquetes. Estas medidas se suman a las acciones ya emprendidas por la Comisión y las diferentes partes interesadas tras la adopción por la

---

<sup>31</sup> Unión Postal Universal, número de paquetes ordinarios, servicio nacional y número de paquetes ordinarios, servicio internacional: estimación de envíos para la Europa de los Veintisiete. Datos recogidos únicamente de los operadores designados de la Unión Postal Universal. <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

<sup>32</sup> WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, p. 225.

<sup>33</sup> Con arreglo a la Directiva 97/67/CE, la correspondencia ordinaria de hasta 100 g estaba reservada al proveedor del servicio universal. La Directiva 2002/39/CE reduce dicho peso a 50 g.

<sup>34</sup> Véase, por ejemplo, el estudio de Civic Consulting para la Agencia Ejecutiva de Salud y Consumidores: *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet marketing and selling techniques in the retail of goods*, 2011; FTI Consulting, *Study on intra-community cross-border parcel delivery*, 2011; Copenhagen Economics, *Study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce*, 2013; Informe Eurobarómetro especial 398 Mercado Interior, 2013; «Flash» Eurobarómetro nº 413: *Companies Engaged in Online Activities 2015* (empresas que operan en línea) y Comisión Europea, *Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the DSM and where they matter most*, 2015 (en curso).

<sup>35</sup> COM(2015) 192 final.



Comisión, en 2013, de la Hoja de ruta para la realización del mercado único de la entrega de paquetes<sup>36</sup>.

## **9. El empleo generado por los proveedores del servicio universal ha disminuido, principalmente como resultado de la sustitución por medios electrónicos, y las condiciones de trabajo son más heterogéneas**

En 2013, los proveedores del servicio universal empleaban a aproximadamente 1,2 millones de personas en la UE y, en algunos Estados miembros, los proveedores del servicio universal representaban una proporción significativa del empleo nacional<sup>37</sup>. El empleo generado por otros operadores postales se añade a este total y se calcula que el sector del correo urgente empleaba directamente a 272 000 personas en 2010<sup>38</sup>.

La disminución en el volumen de cartas va unida a la modernización y la creciente automatización y estos tres factores inciden en los niveles de empleo. Las cifras de la Unión Postal Universal indican un descenso en el número total de personas empleadas por los proveedores de servicio universal de cerca de 250 000 entre 2008 y 2013<sup>39</sup>. Entre 2012 y 2013, el empleo en los proveedores de servicios universales disminuyó a un ritmo medio del 4,4 % en los veintiocho Estados miembros<sup>40</sup>. Por lo general, los proveedores de servicios universales están sindicados con salarios y condiciones de trabajo cubiertos por convenios laborales colectivos o sectoriales generales. En muchos casos, la gestión de la modernización se ha llevado a cabo conjuntamente con los sindicatos de manera socialmente responsable y se ha recurrido a jubilaciones anticipadas y bajas voluntarias para reducir al mínimo el número de despidos forzados. A pesar de las reducciones de plantilla, gran parte del personal sigue participando en operaciones de entrega. No obstante, se ha observado un incremento considerable del número de trabajadores a tiempo parcial en algunos Estados miembros, así como una tendencia general hacia la flexibilización en los contratos de trabajo.

## **10. Es necesario seguir de cerca la evolución del mercado**

En general, las dos objetivos fundamentales de la política postal europea, a saber, garantizar un conjunto mínimo de servicios de determinada calidad a precios asequibles para todos los usuarios y la apertura de los mercados en condiciones de competencia equitativas se han

---

<sup>36</sup> COM(2013) 886 final.

<sup>37</sup> Base de datos de la Comisión Europea sobre estadísticas postales 2013, cálculos propios

<sup>38</sup> Oxford Economics *The Economic Impact of Express Carriers in Europe*, 2011. Los datos relativos al empleo en operadores distintos de los proveedores del servicio universal no están incluidos en las estadísticas sobre servicios postales de la Comisión Europea.

<sup>39</sup> Estimaciones de Unión Postal Universal (UPU) para la Europa de los Veintisiete. Las cifras incluyen únicamente a los operadores designados de la UPU, es decir, los proveedores del servicio universal.

<sup>40</sup> Valor estimado según la base de datos sobre estadísticas postales de la Comisión Europea.

alcanzado en gran medida, aunque persisten preocupaciones sobre el mercado transfronterizo de paquetería. No obstante, el mercado postal sigue evolucionando rápidamente y se necesita un seguimiento estrecho y un análisis ulterior del mercado postal global, así como de los efectos del marco regulador. Esto es especialmente importante teniendo en cuenta el impacto de la disminución de los volúmenes de correspondencia y del aumento en el número de paquetes en la prestación de la obligación de servicio universal, y a fin de poder responder, en su caso, a los cambios en el entorno técnico, económico y social, así como a las necesidades de los usuarios para garantizar la sostenibilidad del sector. La Comisión publicará estadísticas anuales a partir de 2016 con el fin de facilitar regularmente información actualizada sobre la evolución de la situación en los mercados de correspondencia y paquetería en la Unión Europea.