



Bureau international

Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUIZA

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contacto: Vytis Staskevicius
vytis.staskevicius@upu.int

A los operadores designados de los Países miembros de la Unión

Berna, 11 de abril de 2024

Referencia: 0426(DPRM.PPRE.RDI)1042

Asunto: Tasas de gastos terminales provisionales relacionadas con la calidad de servicio para 2025

Señora, Señor:

El objeto del presente oficio es brindar información detallada sobre la recopilación de información de los operadores designados para el cálculo y la publicación de las tasas de gastos terminales provisionales aplicables en 2025 tal como se establecen en los artículos 28, 29, 30 y 31 del Convenio Postal Universal.

La información que debe notificarse es tanto para la metodología del sistema de gastos terminales para los envíos de correspondencia de formatos P/G y E conforme a los artículos 30 y 31 del Convenio (en adelante «metodología por defecto»), como para la metodología de la autodeclaración facultativa de las tasas para los envíos de correspondencia de formato E conforme al artículo 29 del Convenio (en adelante «metodología de las tasas autodeclaradas para los envíos de correspondencia de formato E»).

Ambas metodologías y la información que debe notificarse se resumen en las secciones A y B del presente oficio, mientras que las condiciones aplicables a la relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales se establecen en la sección C.

A. Metodología por defecto para los envíos de correspondencia de formatos P/G y E

El artículo 30 del Convenio y el artículo 31-107 del Reglamento del Convenio establecen que la remuneración de los gastos terminales para el intercambio de envíos de correspondencia de formato P/G entre los operadores designados de los países del sistema objetivo se basará en el 70% de las tasas (con exclusión del impuesto al valor agregado (IVA) y de otros impuestos) para un envío de correspondencia de formato pequeño (P) prioritario de 20 gramos y para un envío de correspondencia de formato grande (G) prioritario de 175 gramos del régimen interno, en vigor el 1º de junio del año anterior al año civil al cual se aplican las tasas de gastos terminales. Para los envíos de correspondencia abultados (E) y los pequeños paquetes (E), los gastos terminales se calculan a partir de la curva para los envíos de formato P/G con un punto de inflexión en 375 gramos, con exclusión del IVA y de otros impuestos.

El Tercer Congreso Extraordinario de Ginebra en 2019 decidió que las disposiciones del artículo 30.1 a 3 y 5 a 7 del Convenio de la UPU también se aplicarán al cálculo de las tasas de gastos terminales para los envíos de correspondencia de formato E (cartas abultadas y pequeños paquetes), en los flujos hacia, desde y entre los operadores designados de los países del sistema de transición (grupo IV del sistema de clasificación).

Recopilación de las tarifas internas para la aplicación de la metodología por defecto

La Oficina Internacional calculará las tasas de gastos terminales provisionales para 2025 sobre la base de las tasas aplicables a los envíos prioritarios del régimen interno en vigor al 1º de junio de 2024 y del tipo de cambio mensual promedio del DEG en el período del 1º de noviembre de 2023 al 31 de marzo de 2024.

Conforme a los artículos 31-107 y 31-108 del Reglamento del Convenio, se solicita a los operadores designados que comuniquen a la Oficina Internacional, **a más tardar el 1º de junio de 2024**, el importe, en su moneda nacional, de las tasas en vigor al 1º de junio de 2024 para un envío de correspondencia de formato pequeño (P) prioritario de 20 gramos y para un envío de correspondencia de formato grande (G) prioritario de 175 gramos en el marco del régimen interno, completando el formulario que figura en el anexo 1. Este formulario también está disponible en formato electrónico en el sitio web de la UPU (www.upu.int/en/tdr). Sírvase tomar nota de que los envíos prioritarios de correspondencia en el régimen interno son los envíos transportados por la vía más rápida con prioridad en el marco de la obligación de servicio universal.

B. Metodología de las tasas autodeclaradas para los envíos de correspondencia de formato E

Conforme al artículo 29 del Convenio, todas las referencias en el Convenio o en su Reglamento relativas a los envíos de correspondencia de formato E o al cálculo de las tasas que se les aplican harán mención, según corresponda, a las tasas autodeclaradas para los envíos de correspondencia de formato E.

Es importante señalar que la autodeclaración de las tasas para el formato E es *facultativa*. Por consiguiente, la metodología por defecto del sistema de gastos terminales para los envíos de correspondencia de formato E, tal como está prevista en los artículos 30 y 31 del Convenio (y como se describe en la sección A del presente oficio), se aplicará a los operadores designados de los países que deciden no autodeclarar sus tasas para los envíos de correspondencia de formato E.

B1. Autodeclaración de las tasas para el formato E

El artículo 29.1 del Convenio establece que los operadores designados podrán notificar a la Oficina Internacional, antes del 1º de junio, sus tasas autodeclaradas por envío y por kilogramo, expresadas en moneda local o en DEG, que se aplicarán el año civil siguiente a los envíos de correspondencia de formato E. Todos los años, la Oficina Internacional publicará las tasas autodeclaradas que le fueron comunicadas en DEG (las tasas comunicadas en moneda local se convertirán en DEG) por circular de la Oficina Internacional a más tardar el 1º de julio del año anterior al año de aplicación de las tasas autodeclaradas.

Además, los operadores designados comunicarán a la Oficina Internacional 11 tarifas internas aplicables a servicios equivalentes, para permitir el cálculo de las tasas máximas correspondientes.

Condiciones aplicables a la autodeclaración de las tasas para el formato E

Los operadores designados que deseen aplicar tasas de gastos terminales autodeclaradas para los envíos de correspondencia de formato E con efecto a partir del 1º de enero de 2025 para los flujos de correspondencia provenientes de todos los operadores designados, excepto los flujos de correspondencia mencionados en el artículo 29.1.1.6 y 1.1.7 y los flujos hacia y desde Estados Unidos de América, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- 1º Las tasas autodeclaradas deberán expresarse tanto en una tasa por envío como en una tasa por kilogramo en moneda local o en DEG.
- 2º Las tasas autodeclaradas no podrán ser superiores a las tasas máximas específicas por país determinadas sobre la base del 70% de las tarifas aplicables a un envío único prioritario de los servicios del régimen interno equivalentes para los envíos de correspondencia de formato E de 20 gramos, 35 gramos, 75 gramos, 175 gramos, 250 gramos, 375 gramos, 500 gramos, 750 gramos, 1000 gramos, 1500 gramos y 2000 gramos, con exclusión de los impuestos y en vigor el 1º de junio de 2024.

- 3º Las condiciones siguientes aplicables a la notificación de las mencionadas tarifas aplicables a un envío único prioritario del servicio del régimen interno:
- a) Si existen múltiples tarifas aplicables según su espesor, se utilizará la tarifa interna más baja para los envíos de hasta 250 gramos y la tarifa interna más elevada para los envíos superiores a 250 gramos.
 - b) Si se aplican tarifas por zona para el servicio interno equivalente, se utilizará la tarifa media, y las tarifas internas para las zonas no contiguas se excluirán del cálculo de la tarifa media. Como alternativa, la tarifa por zona que se utilizará podrá determinarse sobre la base de la distancia media real ponderada recorrida por los envíos de correspondencia de formato E de llegada (para el año civil más reciente). Si estas condiciones se aplican, el operador designado debe brindar la información pertinente sobre la forma en que se calcularon las tarifas por zona.
 - c) El operador designado debe indicar para cada peso si el servicio interno equivalente y la tarifa correspondiente incluyen elementos de servicio adicionales que no forman parte del servicio básico, a saber, seguimiento, firma y valor declarado. Las reglas de cálculo que figuran en el artículo 29.1.2.4 se aplicarán para el cálculo de las tasas máximas específicas por país.
- 4º La determinación de si las tasas autodeclaradas para el formato E superan o no las tasas máximas específicas por país se realizará sobre la base del ingreso calculado para un envío de 158 gramos, que corresponde al peso promedio mundial de los envíos de formato E. Las tasas autodeclaradas notificadas para 2025 no darán lugar a un ingreso superior a, ya sea las tasas máximas o el ingreso máximo de 2025, es decir, las tasas autodeclaradas se establecerán, como máximo, de forma que correspondan ya sea al ingreso calculado con las tasas máximas específicas por país o al ingreso en 2024 con un aumento del 17% para un envío de formato E de 0,158 kilogramos, el valor que sea más bajo.
- 5º La relación entre la tasa autodeclarada por envío y la tasa autodeclarada por kilogramo no podrá variar al alza o a la baja por más de cinco puntos porcentuales con respecto a la relación envío/kilogramo del año anterior. Por ejemplo, si la relación de las tasas para el formato E era 44,5% en 2024, las tasas autodeclaradas por envío y por kilogramo para 2025 deben dar lugar a una nueva relación en el rango de 39,5 a 49,5%. Es importante señalar que, para facilitar la referencia, estos porcentajes se redondean al primer decimal, pero las variaciones reales de la relación se calcularán con las tasas por envío y por kilogramo reales con todos los decimales.

B2. *Autodeclaración de las tasas para el formato E para los flujos entre los operadores designados y Estados Unidos de América*

Conforme al artículo 29.7 del Convenio, el operador designado de Estados Unidos de América autodeclaró sus tasas para el formato E, excepto los flujos de correspondencia mencionados en los §§ 1.1.6 y 1.1.7, sin la aplicación de los límites de aumento de ingresos máximos establecidos en el artículo 29.2.¹

Conforme al artículo 29.9 del Convenio, todos los otros operadores designados correspondientes podrán hacer lo mismo con respecto al operador designado de Estados Unidos de América. Esto incluye a los operadores designados cuyos flujos de salida se mencionan en los párrafos 1.1.6 y 1.1.7, dado que también están autorizados a autodeclarar sus tasas de gastos terminales para el formato E con respecto al operador designado de Estados Unidos de América siempre y cuando se preserve el principio de reciprocidad definido en el artículo 29.7, es decir que el operador designado de Estados Unidos de América, sobre una base recíproca, está autorizado a aplicar tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E a los flujos de correo mencionados en el artículo 29.1.1.6 y 1.1.7. Los operadores designados cuyos flujos de salida se mencionan en el artículo 29.1.1.6 y 1.1.7 tendrán la opción de no pagar las tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E al operador designado de Estados Unidos de América, aunque deberán tener en cuenta que, sobre la base del principio de reciprocidad, no podrán aplicar las tasas autodeclaradas a los flujos de correo desde Estados Unidos de América.

¹ La cláusula del artículo 29.7 fue invocada por el operador designado de Estados Unidos de América de América a través de una notificación formal a la Oficina Internacional el 27 de febrero de 2020, dado que en 2018 había recibido un volumen anual total de más de 75 000 toneladas de envíos de correspondencia de llegada. En consecuencia, el operador designado de Estados Unidos de América está autorizado a autodeclarar sus tasas para el formato E según las condiciones establecidas en el artículo 29.7.

Los operadores designados de los países clasificados en los grupos II, III o IV del sistema de clasificación a los efectos de los gastos terminales que deseen aplicar tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E deberán indicar en el anexo 2 si desean aplicar las condiciones mencionadas en el artículo 29.1.1.6 y 1.1.7, es decir, no pagar las tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E al operador designado de Estados Unidos de América si sus volúmenes de envíos de salida son inferiores a los umbrales pertinentes indicados en el citado artículo, y por lo tanto renunciar a la posibilidad de aplicar tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E a sus flujos de llegada desde Estados Unidos de América (siempre que sus volúmenes de envíos de salida no superen los umbrales indicados en el art. 29.1.1.6 y 1.1.7), o si desean aplicar, sobre una base recíproca, las tasas de gastos terminales autodeclaradas para el formato E con el operador designado de Estados Unidos de América, independientemente de la magnitud de sus flujos de correo de salida hacia Estados Unidos de América.

Condiciones aplicables a la autodeclaración de las tasas para el formato E para los flujos hacia y desde Estados Unidos de América

Los operadores designados que deseen aplicar tasas de gastos terminales autodeclaradas para los envíos de formato E con efecto a partir del 1º de enero de 2025 para los flujos de envíos de correspondencia hacia y desde Estados Unidos de América, si no forman parte de los operadores designados mencionados en el artículo 29.1.1.6 y 1.1.7, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- 1º Las tasas autodeclaradas deberán expresarse tanto en una tasa por envío como en una tasa por kilogramo en moneda local o en DEG.
- 2º Las tasas autodeclaradas no podrán ser superiores a las tasas máximas específicas por país determinadas sobre la base del 70% de las tarifas aplicables a un envío único prioritario de los servicios del régimen interno equivalentes para los envíos de correspondencia de formato E de 20 gramos, 35 gramos, 75 gramos, 175 gramos, 250 gramos, 375 gramos, 500 gramos, 750 gramos, 1000 gramos, 1500 gramos y 2000 gramos, con exclusión de los impuestos y en vigor el 1º de junio de 2024.
- 3º Las condiciones siguientes aplicables a la notificación de las mencionadas tarifas aplicables a un envío único prioritario del régimen interno:
 - a) Si existen múltiples tarifas aplicables según su espesor, se utilizará la tarifa interna más baja para los envíos de hasta 250 gramos y la tarifa interna más elevada para los envíos superiores a 250 gramos.
 - b) Si se aplican tarifas por zona para el servicio interno equivalente, se utilizará la tarifa media, y las tarifas internas para las zonas no contiguas se excluirán del cálculo de la tarifa media. Como alternativa, la tarifa por zona que se utilizará podrá determinarse sobre la base de la distancia media real ponderada recorrida por los envíos de correspondencia de formato E de llegada (para el año civil más reciente). Si estas condiciones se aplican, el operador designado debe brindar la información pertinente sobre la forma en que se calcularon las tarifas por zona.
 - c) El operador designado debe indicar para cada peso si el servicio interno equivalente y la tarifa correspondiente incluyen elementos de servicio adicionales que no forman parte del servicio básico, a saber, seguimiento, firma y valor declarado. Las reglas de cálculo que figuran en el artículo 29.1.2.4 se aplicarán para el cálculo de las tasas máximas específicas por país.
- 4º La determinación de si las tasas autodeclaradas para el formato E superan o no las tasas máximas específicas por país se realizará sobre la base del ingreso calculado para un envío de 158 gramos, que corresponde al peso promedio mundial de los envíos de formato E. Las tasas autodeclaradas notificadas para 2025 no darán lugar a un ingreso superior al ingreso calculado con las tasas máximas específicas por país para un envío de formato E de 0,158 kilogramos.
- 5º La relación entre la tasa autodeclarada por envío y la tasa autodeclarada por kilogramo no podrá variar al alza o a la baja por más de cinco puntos porcentuales con respecto a la relación envío/kilogramo del año anterior. Por ejemplo, si la relación de las tasas para el formato E aplicables al flujo de correo desde Estados Unidos de América era 44,5% en 2024, las tasas autodeclaradas por envío y por kilogramo para 2025 deben dar lugar a una nueva relación en el rango de 39,5 a 49,5%. Es importante señalar que, para facilitar la referencia, estos porcentajes se redondean al primer decimal, pero las variaciones reales de la relación se calcularán con las tasas por envío y por kilogramo reales con todos los decimales.

Conforme al artículo 29.5 del Convenio, los operadores designados que autodeclararon sus tasas para el formato E para 2024 y no comuniquen tasas autodeclaradas diferentes para 2025 seguirán aplicando las tasas autodeclaradas existentes, a menos que no cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 29. Con esta finalidad, los operadores designados en cuestión comunicarán a la Oficina Internacional sus tarifas

aplicables a un envío único prioritario de los servicios del régimen interno equivalentes para los envíos de correspondencia de formato E de 20 gramos, 35 gramos, 75 gramos, 175 gramos, 250 gramos, 375 gramos, 500 gramos, 750 gramos, 1000 gramos, 1500 gramos y 2000 gramos, con exclusión de los impuestos y en vigor el 1º de junio de 2024. Estos datos son necesarios para que la Oficina Internacional pueda calcular y verificar si se cumplen las condiciones relativas al ingreso que se describen anteriormente. Si el operador designado en cuestión no notifica las 11 tarifas internas mencionadas, las tasas autodeclaradas del año anterior (2024) no pueden trasladarse al año siguiente (2025). En ese caso, la Oficina Internacional calculará y publicará las tasas para el formato E del operador designado en cuestión conforme a la metodología por defecto del sistema de gastos terminales (ver la sección A). En otras palabras, esto significaría que el operador designado renuncia a la autodeclaración de las tasas para el formato E en 2025.

B3. Recopilación de información sobre las tasas autodeclaradas y las tarifas internas

Se solicita a los operadores designados que deseen autodeclarar sus tasas para el formato E en 2025, que comuniquen a la Oficina Internacional toda la información pertinente completando el formulario que se adjunta en el anexo 2 **el 1º de junio de 2024 a más tardar**. Este formulario también está disponible en formato electrónico en el sitio web de la UPU (www.upu.int/en/tdr).

También se solicita a los operadores designados que comunicaron sus tasas autodeclaradas para los envíos de formato E en 2024 y que deseen mantenerlas para 2025 que completen el formulario del anexo 2 para comunicar sus tarifas internas, conforme a las condiciones aplicables a la autodeclaración de las tasas para el formato E.

B4. Calculadora de tasas para las tasas autodeclaradas para el formato E

En el sitio web de la UPU (www.upu.int/en/tdr) está disponible una calculadora de tasas con fines de simulación. Esta herramienta ayudará a los operadores designados a calcular sus tasas de gastos terminales por defecto (ver la sección A), así como sus tasas máximas específicas por país según las 11 tarifas internas mencionadas para los envíos de formato E. La calculadora de tasas proporciona también una indicación con respecto a si las tasas autodeclaradas para el formato E cumplen con las condiciones que se describen en las secciones B1 y B2 del presente oficio y en el artículo 29 del Convenio. Esta calculadora de tasas se proporciona únicamente con fines de información y no implica la aceptación de las tasas autodeclaradas notificadas ni de la información sobre las tarifas internas, ambas de las cuales estarán sujetas a revisión y validación por la Oficina Internacional antes de su publicación el 1º de julio de 2024.

C. Relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales

De conformidad con el artículo 28.5 del Convenio, «la remuneración por concepto de gastos terminales se basará en los resultados en materia de calidad de servicio en el país de destino». Los operadores designados basarán la remuneración de sus gastos terminales en los resultados en materia de calidad de servicio y participarán en un sistema de evaluación de la calidad de servicio aceptado por la UPU.

En virtud del artículo 31-109 del Reglamento del Convenio, a los efectos del establecimiento de la relación entre los gastos terminales y la calidad de servicio de la UPU, el Consejo de Explotación Postal (CEP) fija las normas y los objetivos anuales en materia de calidad de servicio sobre la base de las normas aplicables en el régimen interno a envíos similares y en condiciones comparables. El artículo 31-110 del Reglamento del Convenio detalla los principios para el establecimiento de las normas y los objetivos en materia de calidad de servicio en el marco de la relación entre los gastos terminales y la calidad de servicio. Las normas y los objetivos aprobados por el CEP deben ajustarse a los principios que se describen anteriormente.

C1. Principios de la relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales

A continuación se presentan los principios aplicables al sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales:

- Todos los operadores designados, independientemente de si son operadores designados de países y territorios del sistema objetivo o del sistema de transición, se beneficiarán de una remuneración de sus gastos terminales basada en los resultados en materia de calidad de servicio en el país de destino. A tal efecto, será obligatoria la participación en un sistema de evaluación aceptado por la UPU y que cumpla con el diseño técnico del Sistema de Control Mundial (SCM) de la UPU.

- Excepcionalmente, los operadores designados de los países cuyo volumen anual total de correo de llegada sea inferior a 100 toneladas podrán solicitar que se los exima de participar en el sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales, lo que significa que optarían por recibir de todos los demás operadores designados del sistema objetivo, o por pagarle a estos, el 100% de las tasas de gastos terminales básicas sin ningún ajuste en función de los resultados en materia de calidad de servicio. Los países que deseen formular una solicitud de este tipo deberán notificar a la Oficina Internacional su volumen de correo de llegada total en el año anterior (2023), a más tardar el 1º de junio de 2024. Esta disposición no es aplicable a los operadores designados de los países clasificados en el grupo I.
- Si un operador designado no cumple con la condición antes mencionada (volumen inferior a 100 toneladas) y no introduce un sistema de evaluación aceptado por la UPU y que cumpla con el diseño técnico del SCM de la UPU, recibirá de los demás operadores designados el 100% de las tasas de gastos terminales básicas. Sin embargo, deberá pagar a los demás operadores designados tasas de gastos terminales ajustadas en función de la calidad de servicio y no pagará en ningún caso gastos terminales inferiores al 100% de las tasas de gastos terminales básicas.

Para asegurar su participación en el sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales de la UPU en 2025, se solicita a los miembros que completen el formulario que figura en el anexo 3 (también disponible en línea en www.upu.int/en/tdr) y que lo devuelvan a la Oficina Internacional **a más tardar el 1º de junio de 2024**. Los operadores designados que deseen estar exonerados de la aplicación obligatoria del sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales, y que cumplan con la condición de tener un volumen anual total de correo de llegada inferior a 100 toneladas, deberán utilizar el mismo formulario del anexo 3 para notificarlo a la Oficina Internacional, conforme al artículo 31-109.3 del Reglamento del Convenio.

No es necesario que los operadores designados que ya participan en el sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales (ver el anexo 4) devuelvan el formulario que figura en el anexo 3, salvo que deseen informar a la Oficina Internacional de su decisión de no continuar su participación en el sistema en 2025.

Los operadores designados de los países que no figuren en la lista del anexo 4 deberán comunicar a la Oficina Internacional las normas y los objetivos aplicables para su servicio interno. Esas normas, una vez verificadas y aprobadas por el CEP, serán utilizadas a los efectos de la relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales, siempre y cuando se establezca un sistema de evaluación aceptado por la UPU y que cumpla con el diseño técnico del SCM **a más tardar el 1º de enero de 2025**.

C2. Establecimiento de las normas y los objetivos en materia de calidad de servicio a efectos de la relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales

De conformidad con el artículo 31-110 del Reglamento, a los efectos de la remuneración de los gastos terminales en función de la calidad de servicio en 2025, las normas y los objetivos en materia de calidad de servicio serán fijados por el CEP sobre la base de las normas y los objetivos aplicables en el régimen interno a envíos similares y en condiciones comparables.

Por lo tanto, se solicita a los miembros que proporcionen a la Oficina Internacional, **el 1º de junio de 2024 a más tardar**, la información sobre las normas de calidad de servicio aplicables al régimen interno cuyas tasas se utilizan para el cálculo de los gastos terminales en el marco de la metodología por defecto (a saber, las normas del régimen interno relativas a las tasas internas que se proporcionaron al completar el formulario del anexo 1). Es importante que las normas del servicio interno puedan ser verificadas mediante su publicación en el sitio web del operador designado, su reproducción en sus condiciones generales o su confirmación por escrito por el regulador o gobierno del operador designado.

A falta de normas del régimen interno, la norma aplicable deberá fijarse teniendo en cuenta la capacidad del operador designado correspondiente para alcanzar el nivel de desempeño mínimo, definido por el CEP. Sírvase tener en cuenta los principios para el establecimiento de las normas y los objetivos de calidad de servicio, tal como se especifican en el artículo 31-110 del Reglamento.

C3. Tasas de gastos terminales ajustadas en función de la calidad de servicio

Para todos los operadores designados que introdujeron un sistema de evaluación aceptado por la UPU y que cumple con el diseño técnico del SCM, las tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad serán calculadas por la Oficina Internacional después de la publicación de los resultados finales obtenidos en materia de calidad de servicio, por aplicación de los siguientes principios establecidos en el artículo 31-109 del Reglamento:

- Como incentivo por la participación en el sistema de relación con la calidad de servicio, los operadores designados recibirán un aumento de los gastos terminales de 5% con respecto a la tasa básica de los gastos terminales específica de cada país.
- Los operadores designados participantes que no alcancen los objetivos fijados en materia de calidad de servicio estarán sujetos a una penalización. Esta penalización será del 0,33% de la remuneración por concepto de gastos terminales por cada punto porcentual por debajo del objetivo fijado.
- Esta penalización no podrá en ningún caso exceder del 10% y, debido al incentivo del 5% por la participación en el sistema, la penalización máxima no podrá arrojar una remuneración inferior al 95% de las tasas de gastos terminales básicas.
- Las tasas de gastos terminales ajustadas en función de la calidad no serán nunca inferiores a las tasas mínimas definidas en los artículos 30 y 31 del Convenio.

Por cualquier consulta, no dude en comunicarse con el experto en «Desarrollo de la remuneración», cuyos datos figuran en la parte superior del presente oficio y en las primeras páginas de los anexos 1 a 3.

Muchas gracias desde ya por su cooperación.

Sírvase aceptar, Señora, Señor, la seguridad de mi mayor consideración.

El Director de Políticas, Regulación
y Mercados,

(fdo.) Siva Somasundram