

NOTA DE PRENSA

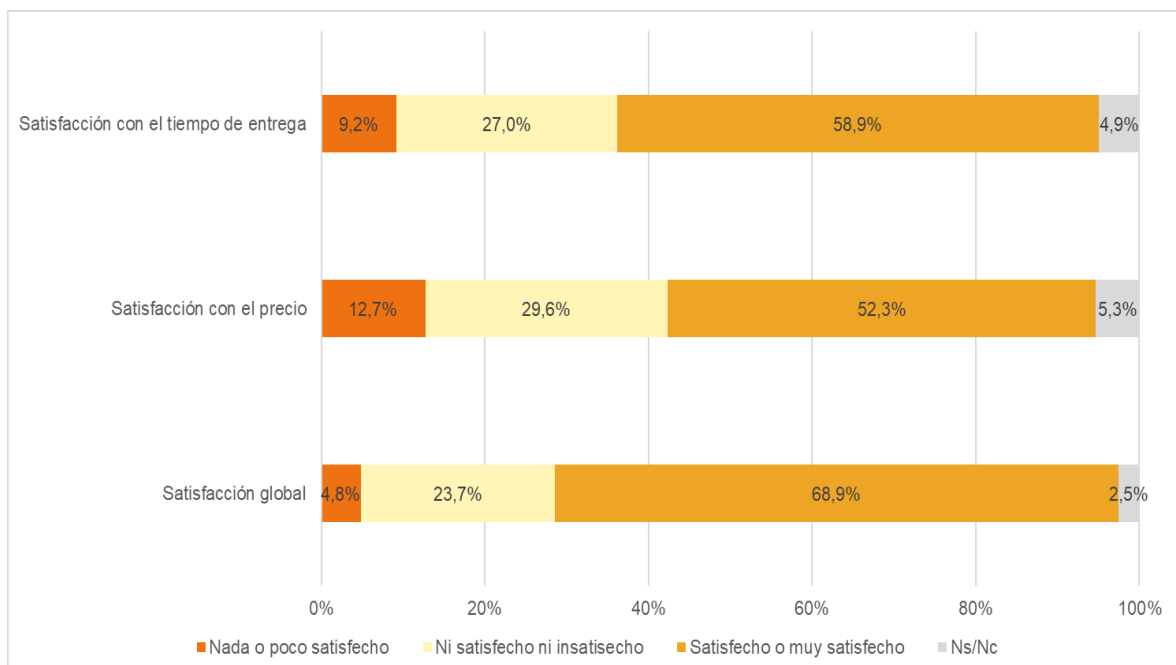
Correos se mantiene como el principal operador del sector postal

- El 96% de los españoles que enviaron una carta durante la primera mitad de 2019 lo hicieron a través de Correos
- Sólo 1 de cada 10 individuos envió algún paquete en los últimos seis meses

Madrid, 13 de diciembre de 2019. – Aunque cada vez son menos los españoles que utilizan el servicio postal, la mayoría sigue escogiendo Correos para hacer un envío, [según los datos del último Panel de Hogares de la CNMC de la primera mitad de 2019](#). El 96% de los españoles que enviaron una carta en los últimos seis meses eligió Correos como operador, siendo el envío de carta ordinaria el servicio más solicitado (83%), seguido del envío de carta certificada (11%).

De todos los individuos que mandaron cartas durante la primera mitad de 2019, casi el 70% se mostró satisfecho o muy satisfecho con el servicio, siendo el precio lo que menos convenció.

Indicadores de satisfacción con el envío de cartas (porcentaje de individuos, II-2019)

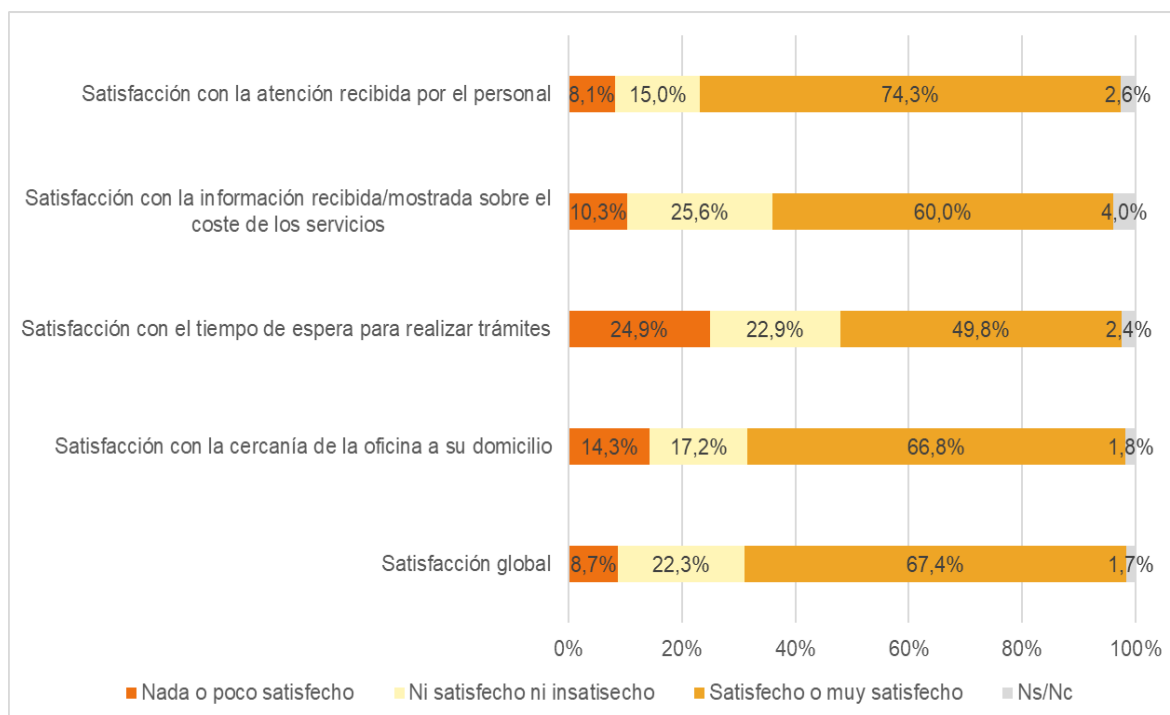


Universo: Individuos que han enviado una carta en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

El 45% de los individuos estuvo en alguna de las oficinas de Correos entre enero y junio de 2019; y el 67% se sintió satisfecho o muy satisfecho del servicio recibido. Lo que menos gustó fue el tiempo de espera para realizar los trámites (casi el 25% dijo estar nada o poco satisfecho).

Indicadores de satisfacción con las oficinas postales de Correos (porcentaje de individuos, II-2019)



Universo: Individuos que han visitado una oficina de Correos en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData

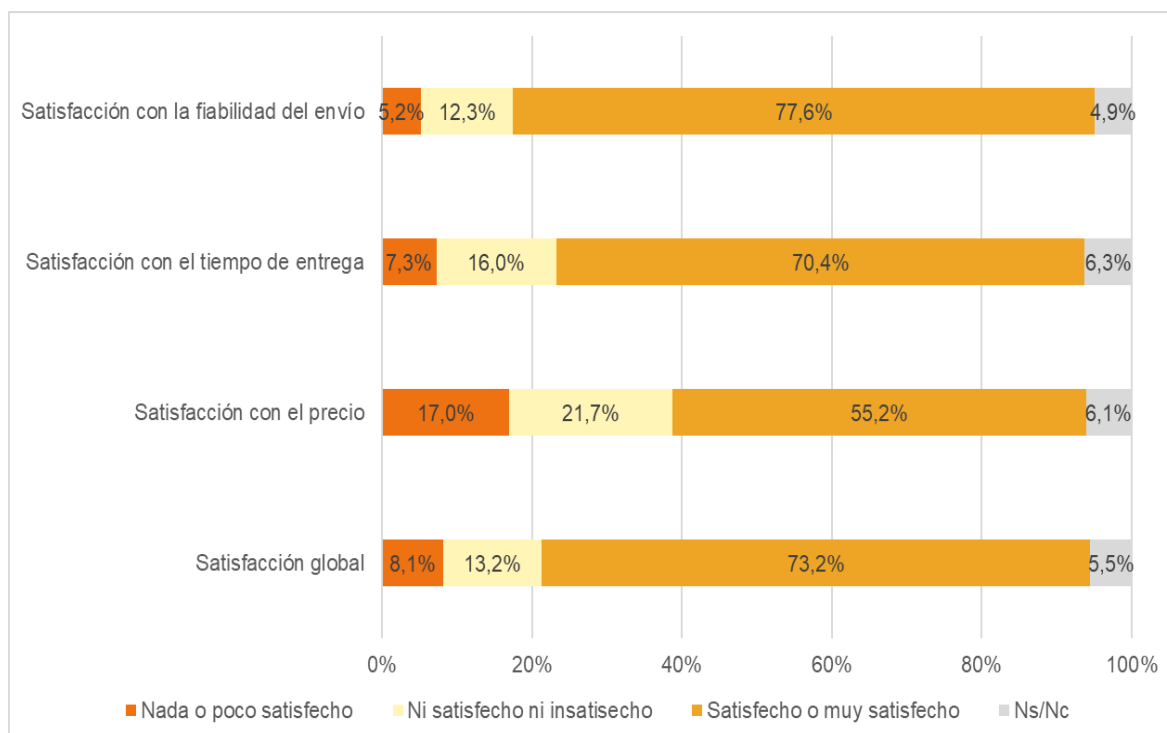
Por otra parte, un 14% de los individuos declaró que se sentiría insatisfecho si el tiempo de entrega de una carta ordinaria dentro del territorio nacional por parte de Correos fuera de 3 días hábiles desde su envío. En cuanto a los buzones de Correos, lo que generó más satisfacción entre los usuarios fue la cercanía del buzón a los respectivos domicilios (70,5%).

Durante la primera mitad de 2019, sólo el 10,7% de españoles envió algún paquete a través de un operador postal. De los envíos de paquetes realizados en ese periodo de tiempo, Correos concentró el 64,4% del total, casi 2 puntos más que el año anterior. MRW (9,2%) y SEUR (5,8%) fueron, después de Correos, los operadores alternativos más utilizados por los usuarios. Entre los usuarios de Correos, el servicio de paquetería más solicitado fue el envío del paquete azul (39,1%), seguido del envío del paquete postal económico (21,6%).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

De todos los individuos que enviaron un paquete en los últimos 6 meses, la mayoría se declararon satisfechos o muy satisfechos con el servicio (73,2%). En concreto, lo que generó más satisfacción entre los usuarios fue la fiabilidad del envío (77,6%).

Indicadores de satisfacción con el último envío de paquete (porcentaje de individuos, II-2019)



Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData

Metodología

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares CNMC**, una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2019 e incluyó a 4.878 hogares y 9.109 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Más datos sobre el sector postal en [CNMCData](http://www.cnmcdata.es).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.