

La CNMC sanciona a Correos por retrasos en los plazos de entrega del paquete azul durante el año 2019.

- Correos incumplió los objetivos de calidad establecidos en los plazos de entrega del paquete nacional hasta 20 kg (paquete azul).
- Se trata de una infracción muy grave de la normativa del sector postal.

Madrid, 30 de diciembre de 2021.- La CNMC ha impuesto una multa de 80.001 euros a Correos por incumplir los objetivos de calidad relativos a los plazos de expedición del paquete azul (paquete nacional hasta 20 kg). ([SNC/DTSP/131/21](#)).

El [servicio postal universal \(SPU\)](#) incluye los envíos nacionales y transfronterizos, ordinarios y certificados, de cartas, tarjetas postales hasta 2 kg y paquetes postales hasta 20 kg. Correos es la compañía designada por ley para prestar el SPU, en todo el territorio nacional, con determinados estándares de calidad y a precios asequibles para todos los usuarios. La compañía recibe una compensación por la carga financiera injusta que le supone cumplir con las obligaciones de servicio público derivadas del servicio postal universal.

Entre los estándares de calidad del SPU se encuentra el cumplimiento de determinados plazos de entrega, antes de 3 días (D+3) o antes de 5 días (D+5) desde el día en que el cliente deposita el envío postal.

En su informe de 26 de noviembre de 2020¹ ([nota de prensa](#)) la CNMC evaluó el grado de cumplimiento por parte de Correos de los estándares de calidad en el ejercicio 2019. En este sentido, a pesar de que se observaba una mejoría respecto a los resultados del ejercicio anterior, Correos incumplía los objetivos de plazo de entrega de los envíos de paquete azul, tanto en D+3 como en D+5.

Tras la tramitación del expediente sancionador ([SNC/DTSP/131/21](#)), la CNMC declara a Correos responsable de la comisión de una infracción administrativa de carácter muy grave, prevista en el artículo 59.b) de la [Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal](#); consistente en el incumplimiento de los principios, requisitos y condiciones relacionados con la prestación del SPU, por el incumplimiento en 2019 de los objetivos

¹ ([STP/DTSP/053/19](#))

de calidad relativos a los plazos de expedición del paquete azul, durante el citado ejercicio.

En consecuencia, la CNMC impone al operador la sanción consistente en el pago de una multa de 80.001 euros, según lo establecido en el artículo 62 de [Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.](#)