

NOTA DE PRENSA

Correos empeora los tiempos de entrega de las cartas y paquetes del Servicio Postal Universal (SPU) durante 2016

- La CNMC publica el informe con los resultados del control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal
- Se confirma la tendencia del descenso en la calidad del servicio de Correos en comparación con los años anteriores
- Los peores resultados se registran en la entrega de paquetes de hasta 20 Kg, con un desvío del 9,5% con respecto a los objetivos fijados por la normativa

Madrid, 7 de septiembre de 2017.- La CNMC (Comisión Nacional de Mercados y la Competencia) ha hecho público su informe anual sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal (SPU) prestado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) durante el ejercicio 2016.

En este informe, la CNMC verifica y analiza, como en años anteriores, el cumplimiento de los indicadores de calidad que Correos, el operador designado para prestar el Servicio Universal Postal (SPU), debe cumplir según la normativa vigente.

En el caso de los plazos medios de entrega tanto de la carta ordinaria como del paquete postal nacional, los resultados confirman la tendencia al empeoramiento en la calidad de los servicios que ofrece Correos en el ámbito del SPU.

- Así en el ejercicio 2016, Correos entregó el 92,66% de las cartas ordinarias en tres días o menos y el 97,84% en cinco días o menos, lo que supone un ligero incumplimiento del -0,34% con respecto al objetivo de D+3 (*Día de depósito de la carta + 3*) fijado en el 93% y una desviación de -1,16% respecto al objetivo D+5 (*Día de depósito de la carta + 5*) establecido en el 99%. Estos resultados son inferiores a los de los ejercicios 2013 y 2014 y muy similares a los del año 2015.
- En el caso del paquete postal nacional de hasta 20 kg (paquete azul)¹, el porcentaje de envíos entregados en D+3 fue del 70,41%, un 7,01% inferior respecto a 2015. Este dato supone un desvío del -9,59% con respecto al

¹ "Paquete Azul" es el nombre comercial del paquete postal nacional incluido en el SPU

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

objetivo del 80% que marca la actual normativa. El porcentaje de envíos entregados en D+5 fue en 2016 del 85,03%, lo que implica una bajada respecto a 2015 del 3,49% y una desviación del -9,97% respecto del objetivo legal del 95%.

A la vista de los resultados obtenidos la CNMC considera que Correos debe adoptar las medidas necesarias para frenar esta tendencia negativa en los resultados del plazo de entrega.

Tiempos de espera en oficinas y reclamaciones

Con respecto a otros indicadores que miden la calidad del Servicio de Correos, la CNMC ha detectado los siguientes aspectos:

- El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos ha sido en 2016 de 7,3 minutos, lo que representa una mínima mejoría respecto a 2015 (-0,2 minutos).
- El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2016 fue del 0,15 % muy similar al del año 2015 (0,17%). Las reclamaciones recibidas por Correos aumentaron un 4% con respecto a 2015, por lo que la CNMC señala que Correos debe analizar y mejorar aquellos aspectos que han generado más reclamaciones por parte de los usuarios.
- Del estudio realizado sobre 475 oficinas de Correos, la valoración de aspectos como la limpieza, luminosidad y trato dado a los clientes fue buena.
- En todo caso, la CNMC ha detectado puntos en los que Correos podrían mejorar su relación con los clientes como la disponibilidad de información sobre el horario de recogida en buzones y oficinas postales o la disponibilidad y visibilidad de las hojas de reclamaciones y tarifas disponibles en sus oficinas.

Acceso al Informe [STP/DTSP/251/16](#)