

NOTA DE PRENSA

Correos empeoró los plazos de entrega de los paquetes postales e incumplió sus objetivos de calidad en 2017

- La CNMC requiere a la compañía para que cumpla con los plazos que fija la normativa.
- Tan solo el 60% de los paquetes azules (paquete postal nacional hasta 20 kg) se entregó 3 días después de que el cliente hiciera su envío.
- El número de reclamaciones aumentó un 4% en 2017 en 2017.

Madrid, 6 de agosto de 2018.- Correos empeoró sustancialmente los plazos medios de entrega de los paquetes nacionales de hasta 20 kg (paquete azul¹) durante el año pasado. Estos datos se pueden consultar en el Informe Anual sobre el Control y Medición de los Indicadores de Calidad del Servicio Postal universal (SPU) 2017 de la CNMC. ([STP/DTSP/049/17](#)).

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.

Al igual que en informes anteriores, la CNMC reitera la necesidad de que el Gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, de forma que la CNMC pueda contar con las herramientas adecuadas para controlar y medir las condiciones en que Correos presta el servicio, según establece el artículo 8.5 de la Ley de Creación de la CNMC. ([Ver nota de prensa](#)).

En 2017, según el análisis y las verificaciones llevadas a cabo por la CNMC, los plazos medios de entrega de los productos incluidos en el Servicio Postal Universal, fueron los siguientes:

- En el caso del paquete postal nacional de hasta 20 kg, el porcentaje de envíos entregados en D+3 (es decir día de envío por parte del cliente + 3 días adicionales hasta su entrega), fue del 59,83%, un 10,58% menos que en 2016. Para este tipo de productos, Correos se desvió un -20,17% del objetivo que marca la normativa (80% de las entregas). El porcentaje de envíos entregados en D+5 fue en 2017 del 81,41%, lo que supone una bajada respecto a 2016 del 3,62% y una desviación respecto del objetivo legal del 95% marcado, del -13,59%.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

- En el caso de las cartas ordinarias, el 92,80% de las cartas nacionales se entregaron en tres días o menos y el 98,08% en cinco días o menos, lo que supone un ligero incumplimiento de los objetivos (desviación del -0,20% del objetivo de D+3 fijado en el 93% y una desviación de -0,92% respecto al objetivo D+5 establecido en el 99%). Estos resultados reflejan una pequeña mejora respecto a 2016 (+0,14% para D+3 y +0,24% para D+5).

A la vista de que en 2017 los plazos de entrega del paquete postal no sólo no mejoraron, sino que empeoraron de forma significativa, la CNMC ha requerido a Correos para que de forma inmediata ponga en marcha actuaciones que garanticen el cumplimiento de los objetivos previstos para los plazos medios de expedición de los paquetes de hasta 20 kg.

Reclamaciones y otros indicadores

El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos en 2017 fue idéntico al obtenido en 2016: 7,3 minutos.

El grado de fiabilidad de los servicios postales en 2017 fue del 0,14%, muy similar al del año 2016 (0,15%). Las reclamaciones recibidas por Correos han continuado aumentando en 2017, un 4% más respecto al año anterior por lo que la CNMC considera que el operador designado debe analizar y mejorar aquellos aspectos en los que se han observado el mayor número quejas de los usuarios.

El informe incluye asimismo el estudio de otros aspectos relacionados con la calidad relativos a las oficinas de Correos (limpieza, trato al cliente, información disponible).

[\(STP/DTSP/049/17\)](#)

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

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. El Informe completo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos confidenciales, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.