

## NOTA DE PRENSA

### **Correos empeora por quinto año consecutivo los plazos de entrega del paquete azul (hasta 20 kilos) en 2018**

- Solo el 47% de los paquetes postales nacionales (hasta 20kg) se entregaron a sus destinatarios 3 días después de su envío.
- Correos debería haber alcanzado un objetivo del 80% de los paquetes.
- La CNMC analizará las consecuencias legales de sus reiterados incumplimientos.

**Madrid, 18 de diciembre de 2019.-** La CNMC publica el informe anual en el que analiza la calidad que ofreció Correos durante 2018 a la hora de prestar el Servicio Postal Universal. Correos es el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal (SPU), que establece una serie de plazos y objetivos de calidad en todo el territorio nacional y a precios asequibles. ([STP/DTSP/080/18](#)).

En consecuencia, de acuerdo con la Ley Postal y su desarrollo reglamentario, Correos debe cumplir con determinadas obligaciones de calidad en la prestación de sus servicios.

En el informe, la CNMC analiza el grado de cumplimiento en 2018 de los tres indicadores de calidad del Servicio Postal Universal: los plazos medios de expedición de cartas y paquetes incluidos en este ámbito, el tiempo de atención a los usuarios en las oficinas de Correos y el grado de fiabilidad de los servicios postales. Además, se han estudiado otros aspectos relativos a la calidad de las oficinas del operador (limpieza, trato al usuario, disponibilidad de información).

Los plazos medios de expedición [empeoraron respecto a 2017](#) y se alejaron ligeramente de los objetivos para la entrega. Sin embargo, el deterioro fue especialmente acusado en los plazos de expedición del paquete denominado “paquete azul”, (paquete postal nacional hasta 20kg). Solo el 47% de los paquetes se entregaron en el plazo objetivo de D+3, que es el 80%; y solo el 72% de los paquetes se entregó en el plazo objetivo de D+5, que es el 95%.

### **Resultados globales plazos medios de expedición del paquete azul en 2018**

Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80,00%	95,00%
Resultado	<b>47,33%</b>	<b>73,28%</b>
Desviación	<b>-32,67%</b>	<b>-21,72%</b>

Fuente: CNMC a partir de los datos presentados por Correos.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro del informe aprobado por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

Los resultados de 2018 suponen un empeoramiento adicional al ya observado en informes previos, y por quinto año consecutivo se incumplen los objetivos establecidos para los plazos de expedición de esta modalidad de producto.

El informe de la CNMC insta a la Dirección de Transportes y del Sector Postal a analizar las consecuencias legalmente previstas de los reiterados incumplimientos de Correos.

### **Tiempo de atención, 7,9 minutos**

Por otra parte, el tiempo de atención al usuario en las oficinas de Correos fue de 7,9 minutos, registro bastante similar al de 2017. Por su parte, el indicador de fiabilidad se situó en 2018 en el 0,25%, frente al 0,14% del año anterior. El análisis de la información recibida para efectuar su cálculo evidencia un nuevo aumento de las reclamaciones recibidas en relación con el SPU por el Ministerio de Fomento y de las recibidas por el operador en el 2018.

La CNMC considera que Correos debe adoptar las medidas oportunas para corregir los aspectos donde se detectan mayor número de quejas o reclamaciones (retrasos, extravío y entregas erróneas) sobre todo respecto a las cartas certificadas.

Finalmente, respecto a otros aspectos de la calidad del Servicio Postal Universal en 2018, la CNMC reitera la necesidad de mejorar la disponibilidad y visibilidad de las hojas de reclamaciones y tarifas en las oficinas de Correos. Así como la disponibilidad de información sobre el horario de recogida mostrado en los buzones de la calle y de oficinas postales.

[STP/DTSP/080/18](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. El texto íntegro del informe aprobado por el Consejo se publica en la página web de la CNMC, una vez eliminados los elementos de confidencialidad, y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente*