

NOTA DE PRENSA

La CNMC inicia un expediente sancionador contra Correos por incumplir los plazos de envío del paquete azul

- Correos tiene la obligación por Ley de respetar unos tiempos a la hora de expedir los paquetes nacionales (hasta 20kg) y las cartas postales.
- Además, debe ofrecer sus servicios a unos precios asequibles y en todo el territorio nacional, ya que es el operador del Servicio Postal Universal.
- La CNMC ha constatado en sucesivos informes que Correos incumplía los objetivos de calidad.

Madrid, 6 de marzo de 2020.- La CNMC ha iniciado un expediente sancionador contra la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., por una posible infracción de la normativa del sector postal (SNC/DTSP/20/20).

La incoación de este procedimiento sancionador está motivada por el presunto incumplimiento de Correos a la hora de respetar los plazos que marca la normativa para los envíos del paquete azul (paquete nacional hasta 20 kg).

Concretamente, Correos habría incumplido este aspecto en materia de calidad del [Servicio Postal Universal \(SPU\)](#) entre los años 2014 y 2018, tal como ha constatado la CNMC en sus informes anuales sobre el control y medición de los indicadores de calidad Servicio Postal Universal. ([Ver relación de informes](#))

Estos incumplimientos fueron especialmente relevantes en 2018 ([ver nota de prensa](#)), cuando solo el 47% de los paquetes se entregaron a sus destinatarios en el plazo de 3 días laborables a partir de la fecha de envío (D+3), un objetivo muy alejado del 80% fijado por la normativa. En el caso del objetivo de entrega (D+5), solo el 73% de los paquetes cumplió ese plazo, frente al 95% que debería haberse alcanzado.

Resultados globales plazos medios de expedición del paquete azul en 2018

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

Fuente: Informe Anual 2018 de Calidad del (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.

Correos y sus obligaciones de Servicio Universal

El cumplimiento de los plazos de entrega estipulados por Ley constituye uno de los elementos esenciales del [Servicio Postal Universal \(SPU\)](#), junto con su prestación en todo el territorio y la existencia de unos precios asequibles para para los usuarios.

El incumplimiento de Correos podría implicar la comisión de una infracción administrativa muy grave de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (que puede alcanzar una sanción de hasta 400.000 euros)

En todo caso, la incoación de este procedimiento no prejuzga el resultado final de la investigación. A partir de este momento, se abre un periodo máximo de 3 meses para la instrucción del expediente y para su resolución por parte de la CNMC.

Competencias de la CNMC en materia postal

La CNMC es el supervisor del mercado postal en España y anualmente debe presentar un [Informe sobre la calidad del \(SPU\)](#), que posteriormente se envía al Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana y que, a su vez, lo eleva a la Comisión Delegada para Asuntos Económicos.

Los estándares de calidad a partir de los que se elabora este informe, están establecidos en el [artículo 45 del Reglamento Postal](#), y su incumplimiento por parte del operador designado será objeto de sanción cuando la desviación supere el 5% de los plazos de expedición fijados.

Expedientes de la CNMC contra Correos

Por Incumplimiento de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia: [La CNMC inicia un expediente sancionador contra la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. por abuso de posición de dominio](#)

Por Incumplimiento de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal: [La CNMC multa a Correos y Telégrafos con 60.000 euros por incumplir las condiciones de entrega postal en una urbanización de Palma de Mallorca](#)

¹ En el caso del paquete azul con entrega D+3 las desviaciones alcanzan los siguientes porcentajes, para el año 2016 del 9,59%, para 2017 del 20,17% y para 2018 del 32,67%. Para el paquete azul con entrega en D+5 nos encontramos con unas desviaciones de 6,68% en 2014, del 6,48% en 2015, del 9,97% en 2016, del 13,59% en 2017 y del 21,72% en 2018.

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.