

NOTA DE PRENSA

PANEL DE HOGARES IV-2019

Cuatro de cada diez internautas compró *online* en el segundo semestre de 2019

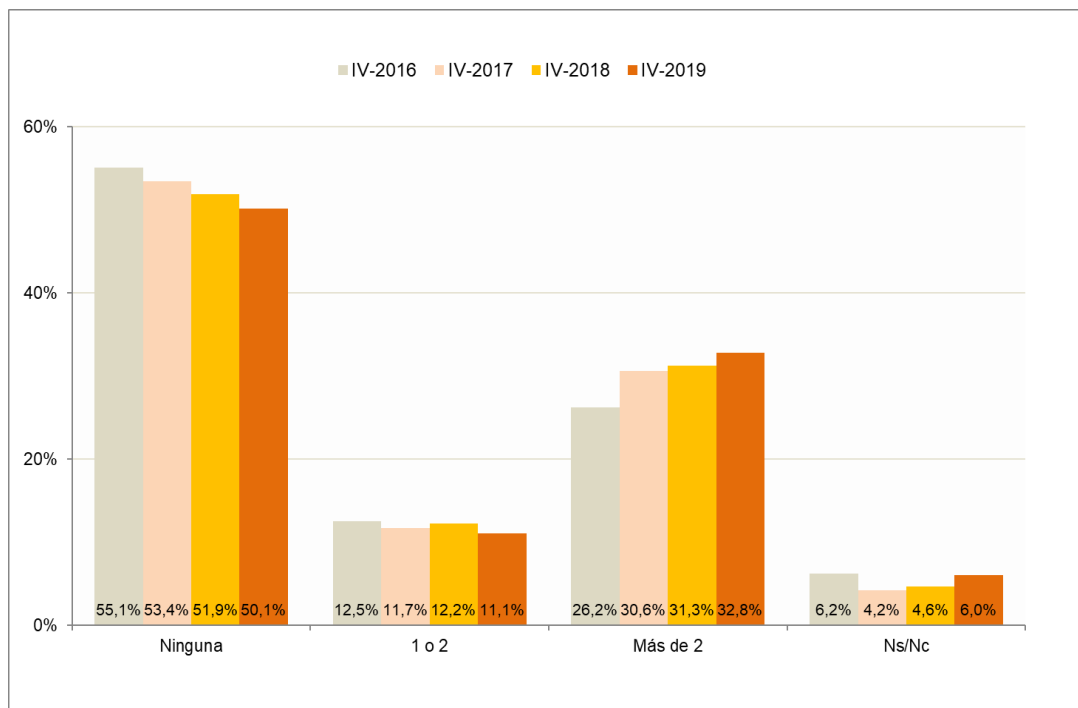
- Nueve de cada diez compradores *online* recibieron algún paquete asociado a dichas compras (un 93%, dos puntos más que en 2018).
- Correos concentró el 50% de estos repartos, más que en 2018 cuando representaba el 44%.
- El precio y la empresa volvieron a ser los factores determinantes a la hora de elegir el operador para enviar un paquete.

Madrid, 19 de junio de 2020.- Cuatro de cada diez internautas (43,8%) realizó alguna compra a través de Internet entre junio y diciembre de 2019; y más del 93% de estos individuos recibieron algún paquete asociado a dichas compras *online*. La paquetería sigue creciendo gracias al comercio electrónico y se ha convertido en un pilar del sector postal, dado que el 74% de los españoles ya no recibe cartas de particulares y el 36% no recibe cartas de empresas.

Son los datos que refleja el último [Panel de Hogares de la CNMC](#) sobre el sector postal y el comercio electrónico, que corresponden a la segunda mitad de 2019. Es importante destacar que los resultados de este Panel son previos al estado de alarma provocado por la pandemia derivada del COVID-19.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Número de compras *online* en los últimos seis meses (porcentaje de individuos)

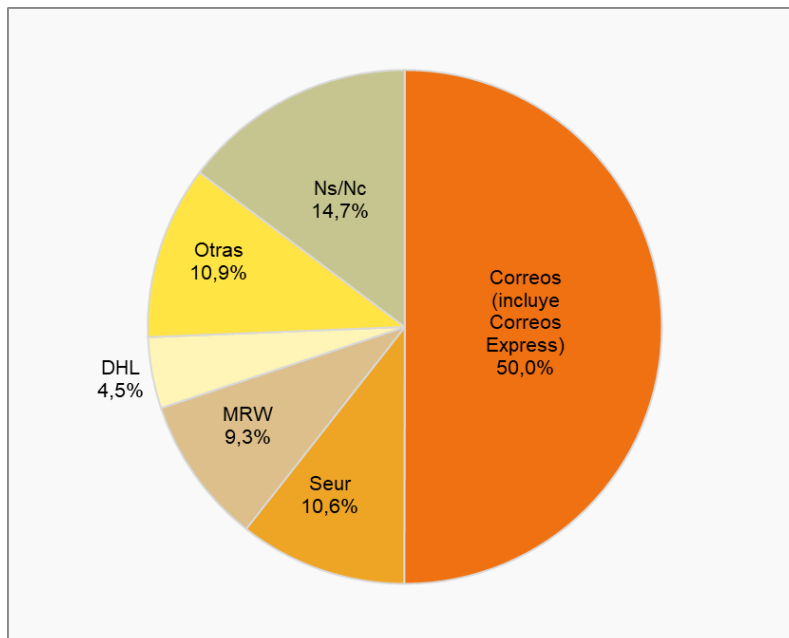


Fuente: CNMC. Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses.

A la hora de comprar por Internet, la mayoría de clientes escogió recibir el paquete en su domicilio particular (88,4%) o en su lugar de trabajo (17,7%). Correos concentró la mitad de estos repartos (6,4 puntos porcentuales más que en el mismo periodo de 2018), en detrimento del resto de los principales operadores postales (Seur, MRW y DHL).

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido (porcentaje de individuos, IV-2019)

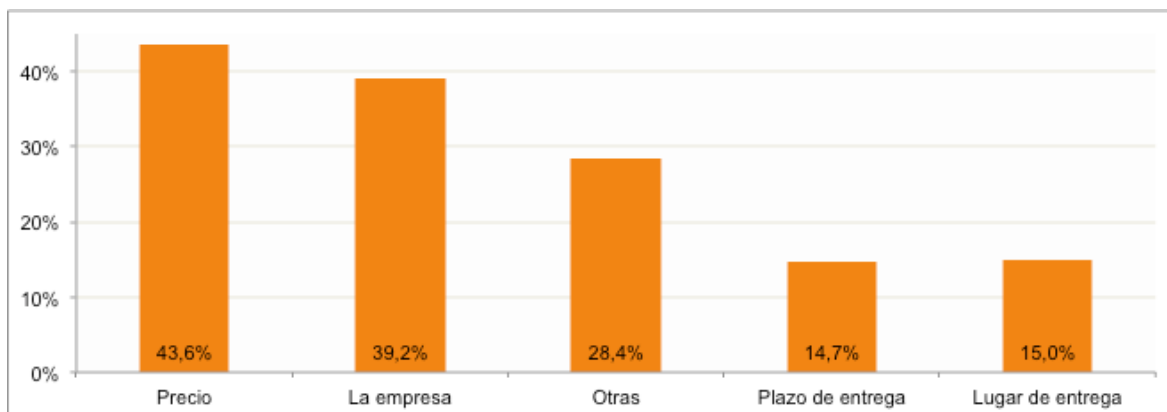


Fuente: CNMC. Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete

En lo que se refiere a los envíos por parte de particulares, solo 1 de cada 10 mandó algún paquete en los últimos seis meses. El 22,2% eran devoluciones de compras; y un 66%, envíos a otros particulares. La gran mayoría de los españoles (70,6%) que enviaron paquetes optaron por Correos como operador postal, 6,8 puntos porcentuales más que en el mismo periodo de 2018. Como en oleadas anteriores, el precio y la empresa fueron los factores determinantes para los usuarios al elegir el operador postal.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Factores que determinaron la elección de la empresa para realizar el envío (porcentaje de individuos, IV-2019)



Fuente: CNMC. Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Posible respuesta múltiple.

La carta tradicional pierde protagonismo en la actividad postal. Entre junio y diciembre de 2019, solo el 22% de españoles envió y/o recibió alguna carta a/de un particular. Por otra parte, el 58,2% recibió cartas de empresas o suministradores de servicios mensualmente; y cerca del 40%, notificaciones administrativas en formato carta.

A pesar de la digitalización de muchos trámites administrativos, cerca del 40% de los españoles recibió notificaciones administrativas en formato postal durante el periodo de referencia; y el 12,5%, alguna o varias notificaciones electrónicas de la administración pública.

Por último, más de la mitad de los españoles (54,6%) declara no haber visitado ninguna oficina postal en los últimos seis meses. En caso de haberlo hecho, fue mayoritariamente para recoger paquetes (47,6%) o enviar cartas (37,9%).

Metodología

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía postal y transporte, entre otros.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en la segunda mitad de 2019 e incluyó a 4.861 hogares y 9.058 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación de mercado antes del estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

[CNMCData](#)

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.