

NOTA DE PRENSA

La CNMC analiza los indicadores de calidad del servicio postal universal prestado por Correos durante 2019

- Correos mejoró sus plazos de entrega en las cartas ordinarias y en el paquete postal nacional hasta 20 kg (paquete azul) respecto a 2018.
- Sin embargo, como en años anteriores, siguió incumpliendo los plazos normativamente marcados para el paquete azul.
- En total, recibió 224.168 reclamaciones, un 23% más que durante 2018.

Madrid, 7 de diciembre de 2020.- La CNMC ha publicado el Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2019. ([STP/DTSP/053/19](#)).

Correos es el operador que tiene la obligación de prestar el Servicio Postal Universal (SPU) y, en consecuencia, debe cumplir una serie de plazos y objetivos de calidad en todo el territorio nacional y ofrecer determinados envíos a precios asequibles.

El informe de la CNMC supervisa tres indicadores que afectan al Servicio Postal Universal: los plazos medios de expedición en cómputo anual de cartas y paquetes considerados parte del SPU, el tiempo de atención a los usuarios en las oficinas de Correos y el grado de fiabilidad de los servicios postales. Además, la CNMC analiza otros aspectos relativos a la calidad de las oficinas del operador (limpieza, trato al usuario, disponibilidad de información, etc.).

En relación con los plazos medios de expedición, los resultados auditados fueron los siguientes:

- **Carta ordinaria nacional:** el 93,92% se entregaron en tres días o menos, frente a un objetivo del 93%; y el 98,26% en cinco días o menos, frente a un objetivo del 99%.
- **Paquete Azul (paquete postal nacional de hasta 20 kg):** el porcentaje de envíos entregados en el plazo de 3 días laborables a partir de la fecha de envío (D+3) con descuento de los trámites aduaneros fue del 65,39% frente a un objetivo exigido del 80%, con una desviación del -14,61%. Para las entregas en D+5, el porcentaje de envíos entregados fue del 85,42% frente a un objetivo establecido del 95%, lo que supuso una diferencia del -9,58%.

A pesar de que durante 2019 Correos mejoró sus plazos de entrega con respecto

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

a 2018, cuando estos registraron un empeoramiento significativo ([ver nota de prensa](#)), de nuevo incumple los objetivos marcados por la normativa para el paquete azul, tanto en D+3 como en D+5.

Reclamaciones y atención en oficinas

Por otra parte, en 2019 el tiempo de atención al usuario en las oficinas y locales de Correos fue de 7,7 minutos, un resultado ligeramente mejor que los 7,9 minutos obtenidos en 2018 (-0,2 minutos).

En cuanto al número de reclamaciones recibidas en 2019 por Correos se registraron 224.168, unas 42.051 quejas más que en el ejercicio anterior, lo que supuso un aumento del 23% respecto a 2018, según los datos del operador.

En cuanto al grado de fiabilidad de los servicios postales en 2019 fue del 0,12%. En este sentido, las reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana relativas al SPU han experimentado una importante bajada en comparación con el año 2018.

Respecto al resto de aspectos relacionados con la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal en 2019, la CNMC considera que Correos debe mejorar los siguientes puntos, ya señalados en años anteriores:

- Mejora de la disponibilidad y visibilidad de las hojas de reclamaciones y tarifas disponibles en sus oficinas.
- Disponibilidad de información sobre el horario de recogida mostrado en buzones de calle y de oficinas postales.

([STP/DTSP/053/19](#)).

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