

La CNMC analiza la calidad del Servicio Postal Universal de Correos durante 2020

- A pesar de las circunstancias excepcionales derivadas de la crisis de la covid-19, Correos continuó prestando el Servicio Postal Universal en el ejercicio 2020, si bien con algunas desviaciones respecto de los objetivos de plazo de entrega establecidos legalmente.
- En toda Europa, los tiempos de entrega empeoraron considerablemente para el correo prioritario intracomunitario.
- El tiempo medio de atención al usuario en las oficinas y locales de Correos fue de 12,5 minutos.

Madrid, 29 de noviembre de 2021.- La CNMC ha aprobado el *Informe sobre el control y la medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2020* ([STP/DTSP/027/20](#)).

Correos es la compañía designada por ley para prestar el Servicio Postal Universal, es decir, el conjunto de servicios postales que deben garantizarse de forma permanente en todo el territorio nacional, con determinados estándares de calidad y a precios asequibles para todos los usuarios.

La CNMC supervisa el cumplimiento de los estándares de calidad fijados para el servicio postal universal. Entre otros indicadores evalúa los plazos medios de expedición de cartas y paquetes, el tiempo de atención a los usuarios o el “grado de fiabilidad de los servicios postales”. Además, la Comisión analiza otros aspectos relacionados con la calidad de las oficinas del operador (limpieza, trato al usuario, disponibilidad de información, etc.).

El Servicio Postal Universal incluye los envíos nacionales y transfronterizos, ordinarios y certificados, de cartas, tarjetas postales hasta 2 kg y paquetes postales hasta 20 kg. Correos recibe una compensación por la carga financiera injusta que le supone cumplir con las obligaciones de servicio público derivadas del Servicio Postal Universal.

Plazos medios de expedición

En el informe relativo a 2020, la CNMC destaca que los plazos medios de expedición fueron:

- a) Carta ordinaria nacional: Correos entregó el 86,37% de los envíos en tres días o menos, frente al objetivo del 93%, y el 94,52% de estos productos en cinco días o menos, frente al objetivo del 99%.

b) Paquete Azul (paquete postal nacional de hasta 20 kg): Descontados los trámites aduaneros, el 75,62% de los envíos se entregó en tres días o menos, frente al objetivo del 80%. El 92,99% se entregó en cinco días o menos, frente al objetivo del 95%.

La normativa establece que “la desviación en más de un 5 por cien en los porcentajes fijados para los plazos de expedición determinará el umbral de incumplimiento (...)”. En 2020 solo la medición del plazo de entrega en tres días para el servicio de carta ordinaria nacional excedió, si bien levemente, ese umbral.

Por el contrario, los plazos medios de expedición del correo prioritario en la Unión Europea en 2020, según los datos del informe de la *International Post Corporation* publicado en marzo de 2021, muestran que solo el 56,5% se entregó dentro de los tres días siguientes al depósito (77,5% en 2019) y el 78,2% dentro de los cinco días siguientes al depósito (93,9% en 2019). La media del tiempo empleado en el reparto aumentó a 4,4 días frente a los 2,9 del año 2019.

Tiempo de espera y reclamaciones

En cuanto al tiempo medio de atención al usuario en las oficinas y locales de Correos aumentó en 4,8 minutos con respecto a 2019, hasta los 12,5 minutos. El tiempo de la gestión efectiva prácticamente se mantuvo en el mismo nivel de 2019. Fue el tiempo de espera para ser atendido el que se incrementó sustancialmente.

Las reclamaciones recibidas por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana experimentaron una importante subida en 2020: 610 frente a las 265 de 2019. También aumentó en 2020 el número de reclamaciones recibidas por Correos: 249.842 reclamaciones, un 23% más que en 2019.