

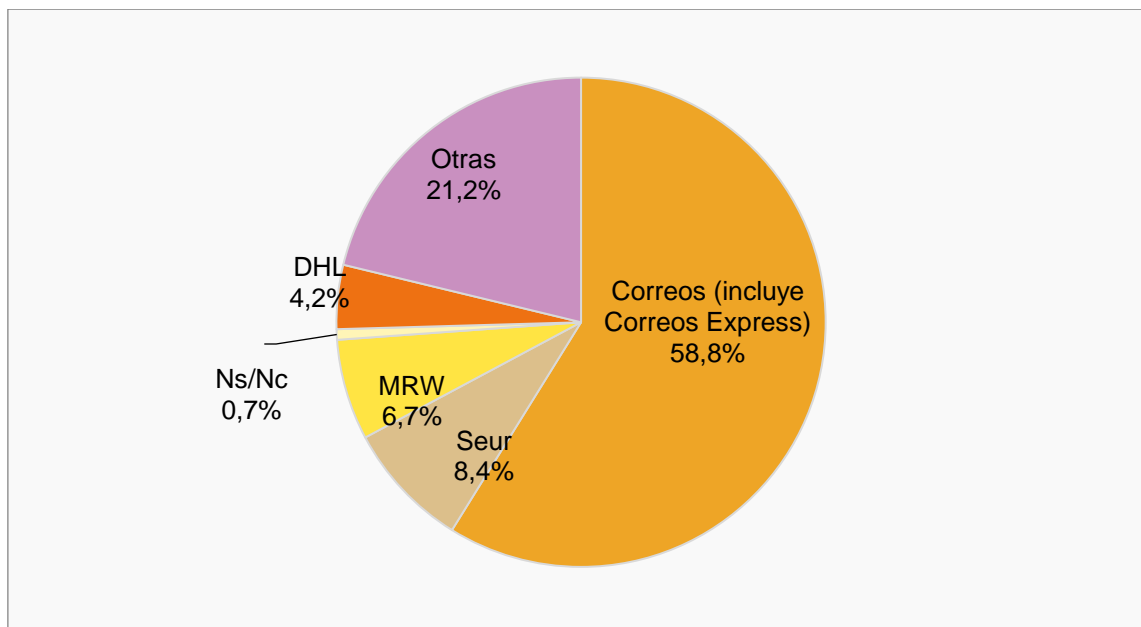
Correos sigue liderando el envío de paquetes, pero pierde fuerza

- Un 58,8% de los españoles que envió un paquete lo hizo a través de Correos, 6 puntos menos que un año atrás.
- En los últimos seis meses sólo el 2,6% de los españoles puso una reclamación a Correos y el 37,8% visitó sus oficinas.
- 2 de cada 10 españoles enviaron algún paquete, la cifra más alta en la serie de este indicador.

Madrid, 18 de noviembre de 2022.- Correos lideró, una vez más, el envío de paquetes en España (58,8%) durante la primera mitad de 2022. Sin embargo, perdió un poco de fuerza, en beneficio de otros operadores como Seur (8,4%) y DHL (4,2%). Son los resultados del último [Panel de Hogares de la CNMC](#) sobre paquetería y postal.

En ese periodo, el 19% de los españoles envió algún paquete (en términos relativos, un 11,1% más que hace un año). Es la cifra más alta en la serie de este indicador, que nació en 2015.

Empresa con la que enviaron el último paquete (porcentaje de individuos, II-2022)



Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

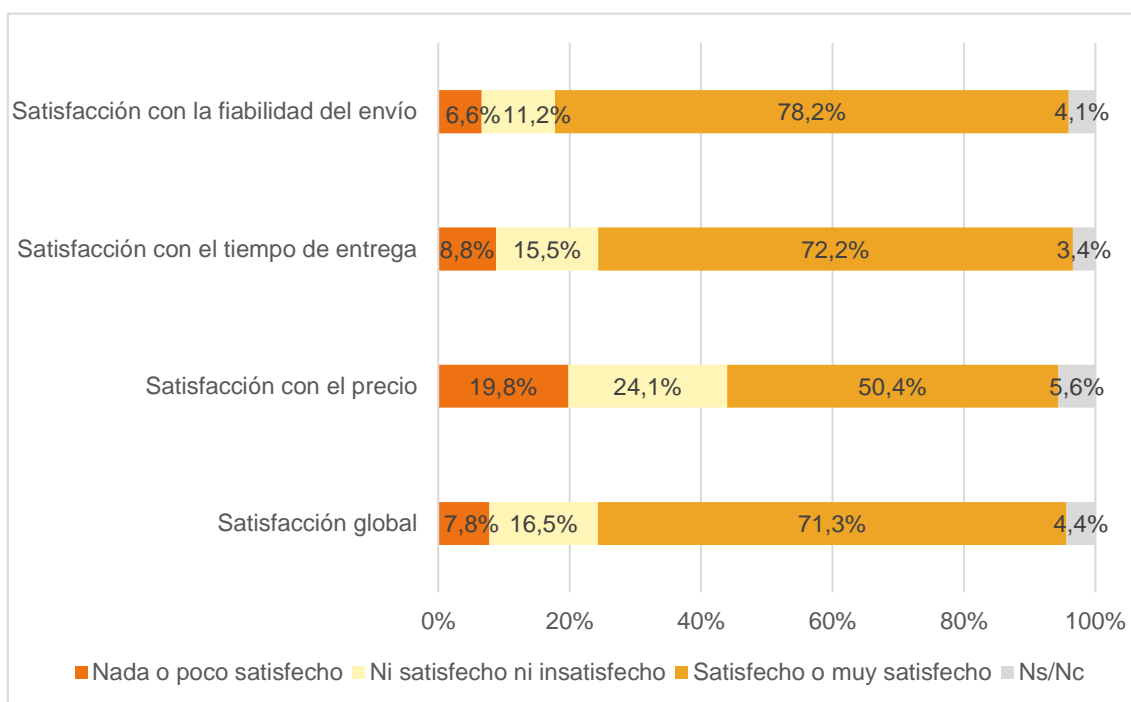
El prestador del servicio postal universal también fue el operador favorito a la hora de enviar cartas. El 95,8% de los individuos que enviaron una carta en el primer semestre de 2022 lo hicieron a través Correos. La mayor parte de estas cartas remitidas por Correos (un 80%) fueron de tipo ordinario.

Durante la primera mitad de 2022, sólo el 2,6% de los españoles puso una reclamación a Correos.

Índices de satisfacción

El 71,3% de los españoles que enviaron un paquete está satisfecho con el servicio. El aspecto que más descontenta a los usuarios del servicio de paquetería es el precio de los envíos, con el que casi un 20% se muestra disconforme.

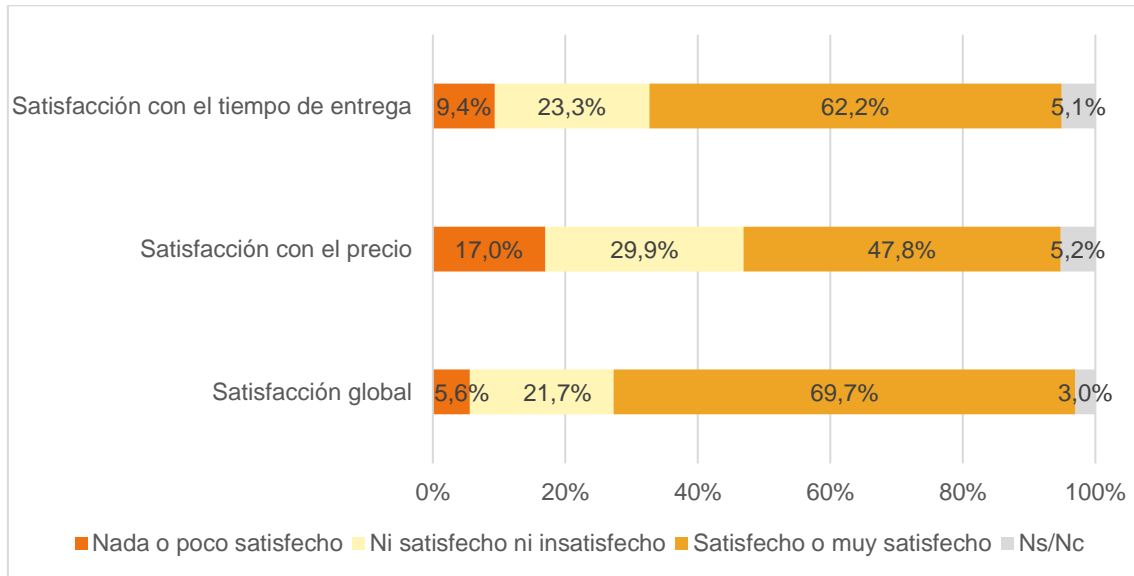
Indicadores de satisfacción con el envío de paquetes (porcentaje de individuos, II-2022)



Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

Los índices de satisfacción global y con el precio en el caso de envíos de cartas fueron parecidos a los de los paquetes: un 69,7% de los usuarios está satisfecho con estos servicios, aunque un 17% opina que los envíos son caros.

Indicadores de satisfacción con el envío de cartas (porcentaje de individuos, II-2022)

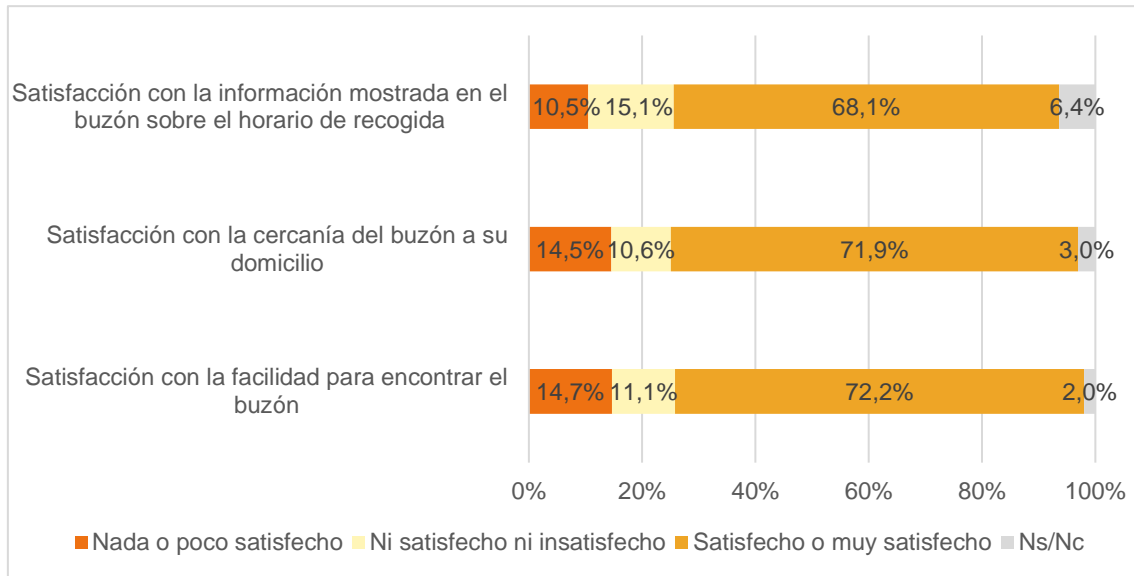


Universo: Individuos que han enviado una carta en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

La satisfacción con el tiempo de entrega fue considerablemente menor en el caso de las misivas respecto de los paquetes. Un 62% aseguró estar satisfecho o muy satisfecho con este factor en el envío de cartas, frente al 72% en el caso de los paquetes.

En cuanto a la satisfacción con los buzones de Correos, 7 de cada 10 usuarios afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con la facilidad para encontrar el buzón (72,2%) y con la cercanía de éste a su domicilio (71,9%).

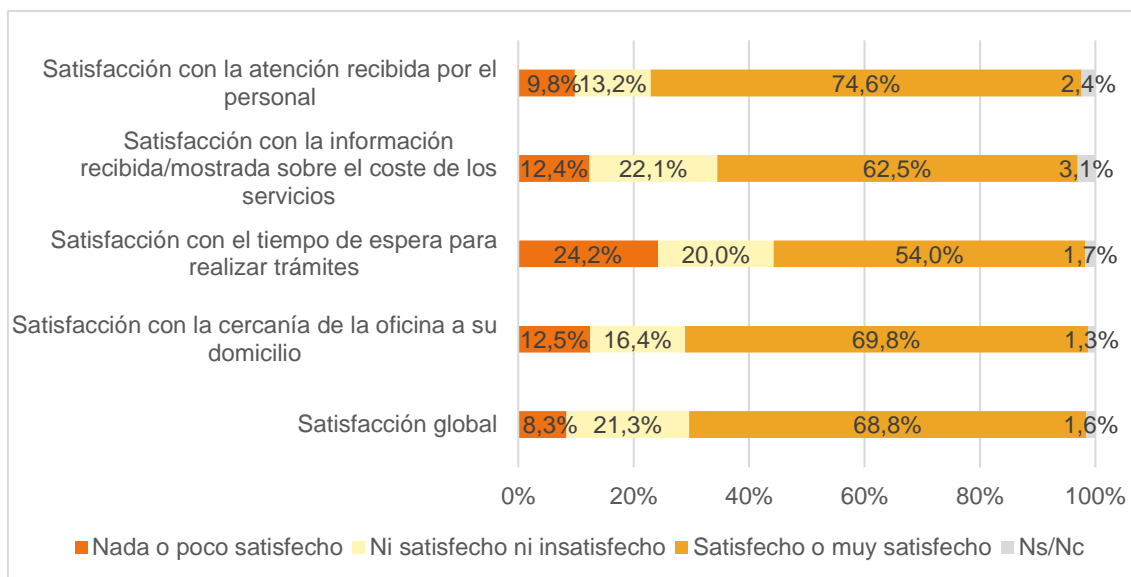
Indicadores de satisfacción con los buzones de Correos (porcentaje de individuos, II-2022)



Universo: Individuos que han visitado una oficina de Correos en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

En el primer semestre de 2022, el 38% de los españoles acudieron a una oficina de Correos. Entre estos, 7 de cada 10 se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el servicio, siendo la atención recibida por el personal el aspecto mejor valorado y el tiempo de espera el factor que generó más insatisfacción. Un 24,2% de los usuarios se mostró descontento con este aspecto.

Indicadores de satisfacción con las oficinas postales de Correos (porcentaje de individuos, II-2022)



Universo: Individuos que han visitado una oficina de Correos en los últimos seis meses. Fuente: CNMCData.

Metodología

Estos resultados forman parte del Panel de Hogares de la 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. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2022 e incluyó a 5.177 hogares y 8.560 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)