La CNMC revisa la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en 2021

- El Gobierno marcó ese año los nuevos objetivos que debe cumplir Correos a través del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.
- La CNMC recomienda que el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana analice los indicadores que ha incumplido el operador.
- A partir de 2022, habrá penalizaciones si no se alcanzan los objetivos.

Madrid, 17 de abril de 2023. - Correos incumplió los objetivos de seguridad, número de quejas y reclamaciones y plazo de entrega del paquete postal y la carta certificada nacional en 2021, según la Resolución de la CNMC sobre el control de la calidad de prestación del Servicio Postal Universal (STP/DTSP/049/21).

No obstante, cumplió con todos los indicadores de atención al cliente y con el objetivo de entrega del 93% de las cartas ordinarias en tres días o menos desde su envío.

Correos es la compañía designada por ley para prestar el Servicio Postal Universal. En consecuencia, debe cumplir determinados objetivos de plazos de entrega y de calidad en la prestación del Servicio en todo el territorio nacional, y ofrecer determinados envíos a precios asequibles.

Nuevos indicadores

La CNMC se encarga de revisar la calidad del Servicio Postal Universal que ofrece Correos. En junio de 2021, el Gobierno marcó, a través del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, los nuevos objetivos que debe cumplir el operador, relacionados con la atención al cliente, y los plazos de entrega y la seguridad de los envíos.

El Servicio Postal Universal incluye los envíos nacionales y transfronterizos, ordinarios y certificados, de tarjetas postales y de cartas hasta 2 kg de peso, y de paquetes postales hasta 20 kg. Correos recibe una compensación económica para poder cumplir con las obligaciones de servicio público, que puede disminuir si no se alcanzan los objetivos fijados en el Plan.

Primer año de aplicación del Plan de Prestación

La CNMC ha detectado algunos problemas relativos a la metodología de las mediciones, y ha aconsejado al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana que analice con detalle algunas desviaciones importantes de los resultados.

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

Para más información
Tel.+34 91 787 22 04
prensa@cnmc.es

www.cnmc.es

Incumplir los objetivos de calidad reduce la compensación que recibe Correos por prestar el Servicio Postal Universal. En 2021 solo habrá penalizaciones por incumplir los plazos de entrega, pero a partir de 2022 podrá penalizarse el incumplimiento de cualquier indicador.

Resultados

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	17 por cada 100.000 envíos
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	7 minutos y 29 segundos
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	9,4 sobre 10
	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador	≥ 6 sobre 10	9,6 sobre 10
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	97,88%
		Internacional: ≥ 80%	89,06%
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria: Entrega en D+3: 93% Entrega en D+5: 99% Paquete: Entrega en D+3:80% Entrega en D+5: 95% Carta certificada: Entrega en D+3:93% Entrega en D+5: 99%	D+3=93,04% D+5=97,89% D+3=78,09% D+5= 93,85% D+3=88,62% D+5=95,63%
Seguridad de los envíos (pérdida, robo, destrucción o deterioro)	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	85,92 por cada 1.000.000 cartas
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	108,15 por cada 10.000 paquetes

Contenido relacionado: STP/DTSP/049/21

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

Para más información
Tel.+34 91 787 22 04
prensa@cnmc.es
www.cnmc.es