

La CNMC supervisa la calidad de prestación del servicio postal universal en 2022

- La CNMC insiste en que el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible debería revisar algunos de los objetivos que ha incumplido el operador.
- El incumplimiento de los objetivos de calidad conlleva penalizaciones en la compensación que recibe Correos por la prestación del servicio postal universal.

Madrid, 21 de marzo de 2024.- Correos incumplió en 2022 los objetivos de seguridad de los envíos, número de quejas y reclamaciones, tiempo medio de espera y gestión en oficina, y plazo de entrega de carta ordinaria y carta certificada, aunque mejoró en algunos indicadores de calidad. Son las conclusiones de la CNMC sobre el control de la calidad de prestación del Servicio Postal Universal ([STP/DTSP/009/23](#)).

Correos es la compañía designada por ley para prestar el Servicio Postal Universal (SPU) y debe cumplir determinados objetivos de calidad en su prestación en todo el territorio nacional, además de ofrecer determinados envíos a precios asequibles. El SPU 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.

Nuevos indicadores

La CNMC se encarga de supervisar 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.

Recomendación y resultados

Este es el segundo ejercicio de supervisión con los nuevos objetivos de calidad del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal. La CNMC insiste en su recomendación al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible de que analice con detalle algunas desviaciones importantes de los resultados y la definición de los objetivos sobre número de reclamaciones y seguridad de los envíos.

Incumplir los objetivos de calidad reduce la compensación que recibe Correos por prestar el Servicio Postal Universal.

Estos son los resultados revisados por la CNMC:

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2022	Desviación 2022
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	14,90 por cada 100.000 envíos	-272,44%
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8 minutos y 31 segundos	-6,46%
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	9,28 sobre 10	Cumple el objetivo
	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador	≥ 6 sobre 10	9,64 sobre 10	Cumple el objetivo
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	98,92%	Cumple el objetivo
		Internacional: ≥ 80%	88,81%	Cumple el objetivo
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria:		
		Entrega en D+3: 93%	D+3= 94,04%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 99%	D+5= 98,59%	D+5= -0,41%
		Paquete:		
		Entrega en D+3: 80%	D+3= 86,78%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 95%	D+5= 97,00%	Cumple el objetivo
Carta certificada:				
Entrega en D+3: 93%	D+3= 92,31%	D+3= -0,69%		
Entrega en D+5: 99%	D+5= 97,35%	D+5= -1,65%		
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	5,68 por cada 1.000.000 cartas	-183,87%
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	8,31 por cada 10.000 paquetes	-454,18%

Contenido relacionado:

- [STP/DTSP/009/23](#)
- [Nota de prensa](#) (17/04/2023): La CNMC revisa la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en 2021