

La CNMC revisa la calidad de la prestación del servicio postal universal por Correos en 2024

- Correos debe cumplir unos estándares de calidad aprobados por el Gobierno porque ofrece el Servicio Postal Universal en España.
- La CNMC ha descontado algunas mediciones afectadas por las danas de octubre y noviembre de 2024.

Madrid, 01 de abril de 2026.- Correos cumplió los objetivos de plazo de respuesta a quejas y reclamaciones y los de entrega de algunas modalidades de carta ordinaria y paquetes (D+3). Sin embargo, incumplió los indicadores de seguridad de los envíos, la ratio de quejas y reclamaciones sobre el total de envíos, de tiempo de espera en oficina, entre otros, según la resolución de la CNMC ([STP/DTSP/069/24](#)).

Calidad de prestación del SPU

Correos es el operador designado por el Estado para prestar el [Servicio Postal Universal](#), esto es, 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.

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 por cumplir con las obligaciones de servicio público.

En junio de 2021 el Gobierno definió, a través del [Plan de Prestación del Servicio Postal Universal](#), los nuevos objetivos de calidad del operador. Incumplirlos reduce la compensación que recibe por prestar el Servicio Postal Universal.

Resultados y recomendaciones

La CNMC supervisa la calidad de la prestación del SPU por Correos. Este es el cuarto ejercicio que lo hace conforme a los nuevos objetivos de calidad del Plan de Prestación y ha señalado también algunas deficiencias metodológicas que Correos debe corregir en el futuro.

La CNMC insiste en recomendar al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible que analice con detalle las desviaciones que afectan al número de reclamaciones presentadas y a la seguridad de los envíos.

Condición de prestación	Indicador	Objetivo	Resultado 2024	Desviación 2024
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	15,50	-287,5%
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8,5 minutos	-6,25%
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	9,27	Cumple el objetivo
	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador	≥ 6 sobre 10	9,73	Cumple el objetivo
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones	Nacionales: ≥ 95%	99,48% respondidas en plazo	Cumple el objetivo
		Internacional: ≥ 80%	89,18% respondidas en plazo	Cumple el objetivo
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria: en D+3: 93%	93,11%	Cumple el objetivo -0,41%
		en D+5: 99%	97,95%	
		Paquete: en D+3: 80%	86,85%	Cumple el objetivo -1,75%
		en D+5: 95%	93,25%	
		Carta certificada: en D+3: 93%	91,96%	-1,04%
		en D+5: 99%	97,49%	-1,51%
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas	30,66	-1.433,5%
	Paquetes con incidencias	≤1,50 por cada 10.000 paquetes	23,65	-1.476,00%

Contenido relacionado:

- [STP/DTSP/069/24](#)
- [Nota de prensa](#) (27/03/2025): La CNMC supervisa la calidad de prestación del servicio postal universal en 2023