

NOTA DE PRENSA

La CNMC publica los resultados del informe sobre la calidad del Servicio Postal Universal de Correos en 2015

- Empeoraron los tiempos de los plazos de entrega de cartas ordinarias y del paquete azul
- El tiempo medio de atención en las oficinas de Correos mejoró en 1,8 minutos con respecto a 2014

Madrid, 3 de agosto de 2016.- La Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC) ha publicado su informe anual sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio postal universal (SPU) por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. durante el ejercicio 2015 ([STP/DTSP/007/15](#)).

Como en años anteriores, la CNMC ha verificado el cumplimiento de los requisitos técnicos necesarios para garantizar la fiabilidad de los sistemas de medición del plazo de entrega de la carta y del paquete postal que utiliza Correos y ha analizado el cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en la normativa vigente.

Con respecto a los plazos de entrega, en el ejercicio 2015, tanto en la carta ordinaria como en el paquete azul, se produjo un empeoramiento de los resultados obtenidos en comparación con 2014 y los años precedentes. Así, el 93% de las cartas enviadas llegaron a su destino en tres días o menos, mientras que un 98% se entregaron en cinco. Estos resultados son inferiores a los de los ejercicios 2013 y 2014. Los objetivos y resultados finales de entrega de la carta ordinaria (Día de depósito de la carta + 3/5 días) en 2015 fueron los siguientes:

Plazo medio de entrega CARTA ORDINARIA 2015		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	92,97%	97,95%
Desviación	-0,03%	-1,05%
Error Estadístico	0,53%	0,23%

Fuente: Informe CNMC

En cuanto a los paquetes (menos de 20 kg), el 77% llegaron a su destino en tres días o menos, lo que representa un desvío del 2,67% con respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el porcentaje de envíos entregados en cinco días fue del 88%, lo que supuso una ligera mejoría respecto a 2014, pero aún lejos del objetivo del 95%.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

A la vista de los resultados obtenidos en 2015, la CNMC señala que Correos debería adoptar las medidas necesarias para frenar esta tendencia negativa en los resultados del plazo de entrega y, en todo caso, dar cumplimiento a los objetivos señalados en el vigente artículo 45 del Reglamento Postal.

En los que se refiere a la valoración sobre diversos aspectos relativos a la calidad ofrecida en las oficinas de Correos (trato recibido, limpieza o iluminación de las instalaciones) fue positiva, con más de un 90% de respuestas favorables.

En el caso de las reclamaciones recibidas por Correos en el ámbito del servicio postal universal durante el año 2015 se registraron un total 97.188, un 26% más que en 2014.

El tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales de Correos, fue de 7,5 minutos, lo que supuso una mejoría con respecto al año anterior (1,8 minutos menos en total).

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia es responsable de controlar el cumplimiento de los parámetros de la calidad de los servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal.

[Acceso al Informe STP/DTSP/007/15](#)

[CNMCblog:¿Cuánto tardaron en llegar las cartas y los paquetes por correo en 2015?](#)

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.