

NOTA DE PRENSA

La CNMC publica los resultados del informe sobre la calidad del Servicio Postal Universal en 2014

- La CNMC advierte de la necesidad urgente de aprobar el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.
- El 95% de las cartas enviadas durante el año 2014 llegaron a su destino en tres días o menos, por lo que se cumple el objetivo legal.
- Ocho de cada diez paquetes se entregaron en tres días o menos, lo que supone una desviación de 6,6 puntos del objetivo legal.
- Los usuarios esperaron 7 minutos de media a ser atendidos.

Madrid, 22 de julio de 2015- 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 por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. durante el ejercicio 2014](#).

La CNMC reitera en este informe que resulta urgente aprobar el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y, de esta forma, poder aplicar procedimientos en esta materia acordes con la Ley Postal vigente.

Como en años anteriores, la Comisión 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 el operador designado y ha analizado el cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en la normativa vigente.

Durante el ejercicio 2014, el 95% de las cartas enviadas y el 80% de los paquetes han llegado a su destino en tres días o menos, cumpliéndose así los objetivos legalmente establecidos. Por otro lado, el 98% de las cartas y el 88% de los paquetes se han entregado en cinco días o menos, lo que supone una desviación negativa de 0,16 y 6,6 puntos respectivamente respecto a los objetivos legales.

La valoración realizada en el estudio sobre diversos aspectos relativos a la calidad ofrecida en las oficinas de Correos como el trato recibido, limpieza o iluminación ha sido positiva con más de un 90% de respuestas favorables.

Los usuarios han esperado una media de 7 minutos para ser atendidos y han tardado más de 2 minutos en hacer la gestión.

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.