

La CNMC analiza la calidad del Servicio Postal Universal de Correos durante 2023

- Correos debe cumplir unos estándares de calidad, aprobados por el Gobierno, porque ofrece el Servicio Postal Universal en España.
- La CNMC supervisa la calidad del servicio bajo unos nuevos indicadores fijados en 2021 y que establecen penalizaciones por los incumplimientos.

Madrid, 27 de marzo de 2025.- Correos incumplió en 2023 varios objetivos que miden la calidad del servicio que ofrece a sus clientes: seguridad de los envíos, número de quejas y reclamaciones, tiempo de espera en oficina, y plazos de entrega carta ordinaria y de carta certificada, según la resolución de la CNMC ([STP/DTSP/010/24](#)).

En el caso de indicadores relativos a los plazos de respuesta a las reclamaciones y a los plazos de entrega de los paquetes, Correos sí que cumplió los objetivos (ver la relación de desviaciones en el cuadro inferior).

Calidad y nuevos objetivos

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.

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 del SPU de Correos. Este es el tercer ejercicio que lo hace conforme a los nuevos objetivos de calidad del Plan de Prestación.

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 obtenido por Correos en 2023	Cálculo de la desviación
Condiciones generales	Número de quejas y reclamaciones	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos	17,08 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos	-326,94%
Atención al cliente	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina	≤ 8 minutos	8 minutos y 54 segundos	-11,25%
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones	≥ 6 sobre 10	8,97 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	9,67 sobre 10	Cumple el objetivo
	Quejas y reclamaciones respondidas en plazo	Nacionales: ≥ 95%	99,90%	Cumple el objetivo
		Internacional: ≥ 80%	86,52%	Cumple el objetivo
Distribución y entrega	Plazo de entrega	Carta ordinaria:		
		Entrega en D+3: 93%	92,69%	-0,31%
		Entrega en D+5: 99%	98,06%	-0,94%
		Paquete:		
		Entrega en D+3: 80%	85,84%	Cumple el objetivo
		Entrega en D+5: 95%	96,61%	Cumple el objetivo
		Carta certificada:		
Entrega en D+3: 93%	91,88%	-1,12%		
Entrega en D+5: 99%	97,19%	-1,81%		
Seguridad de los envíos	Cartas con incidencias	≤ 2,00 por cada 1.000.000 cartas	25,22 por cada 1.000.000 cartas	-1.161,17%
	Paquetes con incidencias	≤ 1,50 por cada 10.000 paquetes	27,08 incidencias por cada 10.000 paquetes	-1.705,60%

Contenido relacionado:

- [STP/DTSP/010/24](#)
- [Nota de prensa \(21/03/2024\)](#): La CNMC supervisa la calidad de prestación del servicio postal universal en 2022