



Dos de cada tres españoles envían sus paquetes a través de Correos

El operador público Correos, y su filial Correos Express, ha sido la principal empresa elegida por los españoles para enviar un paquete durante los últimos seis meses. Según un reciente estudio de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), dos de cada tres españoles han optado por realizar sus envíos de paquetería a través de Correos. Esto supone un incremento respecto al anterior estudio de Competencia, que destacaba que Correos concentraba la mitad de la cuota de mercado de los envíos de paquetería en España justo antes de que comenzara la crisis por el Covid-19. En lo relativo a la cuota de mercado de los demás operadores, la encuesta realizada por la CNMC revela que MRW fue utilizada por cerca del 9% y Seur por el 6%, mientras que el resto de compañías de envío de paquetería han aglutinado otro 14%.

Cuatro de cada diez españoles acudieron a una oficina de Correos en los últimos seis meses y algo más del 70% se mostraron satisfechos con los servicios recibidos. Lo mejor valorado fue la atención del personal de sus oficinas (76%), seguido de la cercanía de la oficina a su domicilio (71%) y la información recibida sobre el precio y coste de los servicios (61%). No obstante, apenas la mitad de los que acudieron a alguna oficina postal se mostraron conformes con el tiempo de espera para realizar sus gestiones en una oficina de Correos.

Además, entre los individuos que utilizaron un buzón de Correos en los últimos seis meses, lo que más han valorado ha sido la facilidad a la hora de encontrar estas taquillas (71%), seguido de la cercanía a su vivienda (70%) y la información aparecida en el buzón sobre el horario de recogida, que fue aprobado por el 65% de los usuarios. En cuanto al nivel de servicio, el 80% los individuos que enviaron un paquete en los últimos seis meses han asegurado mostrarse satisfechos ante la fiabilidad del envío que les ofrecía la empresa elegida, seguido del tiempo de entrega en más del 70%. Además, más de la mitad se mostraron satisfechos con el precio de los servicios que contrataron con estas empresas de mensajería.

La mayoría de los españoles que enviaron una carta en los últimos seis meses lo hicieron a través de Correos a través de la modalidad de carta ordinaria (83%). La CNMC asegura, asimismo, que los usuarios que enviaron cartas se mostraron satisfechos en el 60% con el tiempo de entrega, mientras que solo algo más de la mitad aprobó el precio que pagó por los servicios contratados.