



## Competencia señala a Correos por incumplir de nuevo los plazos de entrega

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha advertido que Correos ha seguido incumpliendo sus plazos de entrega de la pequeña paquetería en 2019. El paquete postal nacional de hasta 20 kilos, también conocido como paquete azul, ha mejorado sus plazos de entrega respecto a 2018, pero se mantienen muy por debajo de lo normativamente establecido. En concreto, el porcentaje de envíos entregados en un plazo de tres días laborables a partir de la fecha de envío (D+3), con descuento de los trámites aduaneros, ha sido del 65,39%, cuando el objetivo exigido es del 80%. Por su parte, para las entregas en cinco días (D+5), el porcentaje de envíos a tiempo se ha situado en el 85,42%, en vez del 95% reglamentario.

“A pesar de que durante 2019 Correos mejoró sus plazos de entrega con respecto a 2018, cuando estos registraron un empeoramiento significativo, de nuevo incumple los objetivos marcados por la normativa”, ha denunciado Competencia. “Correos es el operador que tiene la obligación de prestar el servicio postal universal y, en consecuencia, debe cumplir una serie de plazos y objetivos de calidad en todo el territorio español y ofrecer determinados envíos a precios asequibles”. Esta situación ha llevado a que, en 2019, Correos reciba el 23% más de reclamaciones, con un total de 224.168.

Esta nueva denuncia de la CNMC se suma a la que ya hizo pública en febrero, cuando apuntó nuevamente a Correos por sus precios excesivos en ciertos servicios de paquetería. En referencia al tiempo de atención al usuario en sus oficinas y locales, este ha sido de 7,7 minutos, un resultado ligeramente mejor a los 7,9 minutos de 2018. Otro indicador medido, el grado de fiabilidad de los servicios postales en 2019, se ha situado en el 0,12%. La CNMC considera también que el operador público debe mejorar la disponibilidad y visibilidad de las hojas de reclamaciones y tarifas disponibles en sus oficinas, sí como la disponibilidad de información sobre el horario de recogida y mostrarlo en buzones de calle y de oficinas postales.