

## NOTA DE PRENSA

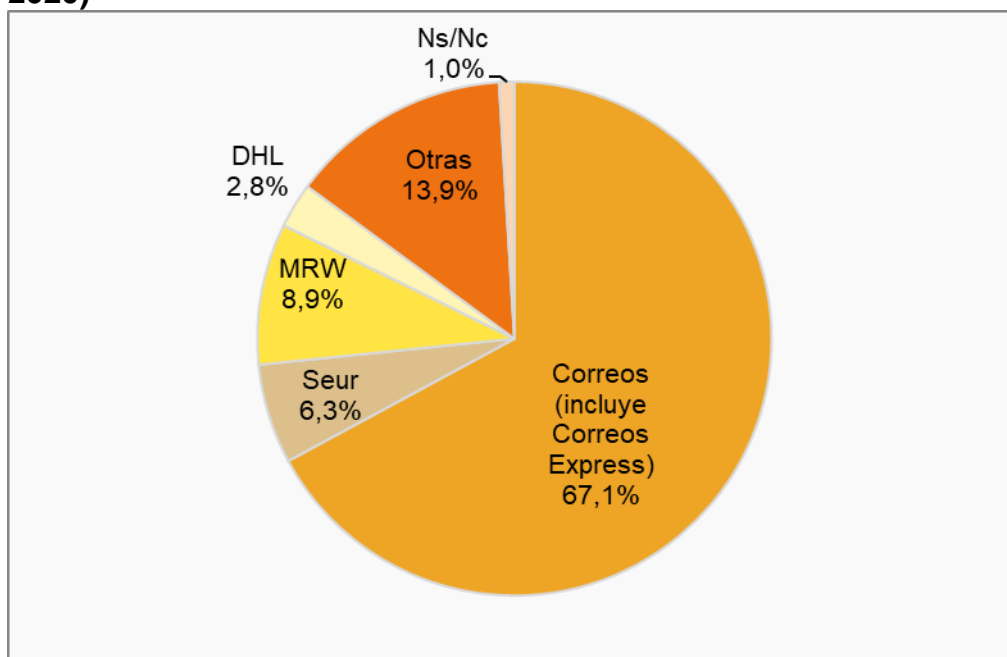
### **Dos de cada tres españoles que enviaron un paquete lo hicieron a través de Correos y Correos Express**

- El tiempo de espera en las oficinas postales fue lo que obtuvo peor valoración por parte de los usuarios de las mismas.
- Un 71% de los usuarios de buzones postales valoró positivamente la facilidad para encontrar uno.

**Madrid, 20 de noviembre de 2020.-** Correos (y su filial Correos Express) fueron la principal empresa elegida por los españoles para enviar un paquete (envíos en los últimos seis meses). Dos de cada tres personas prefirieron la compañía estatal para realizar sus envíos de paquetería, según los últimos datos del [Panel de Hogares CNMC](#) del segundo trimestre de 2020 sobre paquetería y correo postal.

Además, entre los que enviaron paquetes, MRW fue utilizada por casi un 9% de los individuos y Seur por un 6%. El resto de compañías de envío de paquetería aglutinaron el 14% restante.

### **Empresa con la que enviaron el último paquete (porcentaje de individuos, II-2020)**

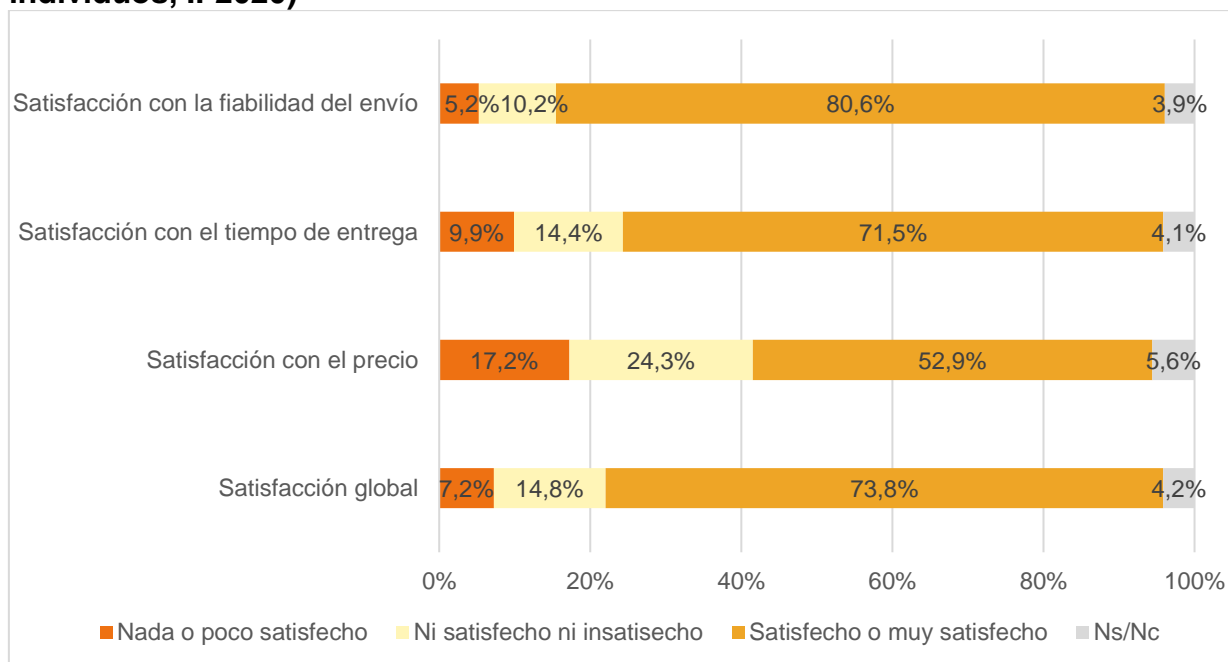


Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Los individuos que enviaron un paquete en los últimos seis meses se mostraron satisfechos con la fiabilidad del envío que les ofrecía la empresa elegida (un 80%), seguido del tiempo de entrega (un 71%). Además, más de la mitad se mostraron satisfechos con el precio de los servicios que contrataron con estas empresas de mensajería.

### Indicadores de satisfacción con el último envío de paquete (porcentaje de individuos, II-2020)

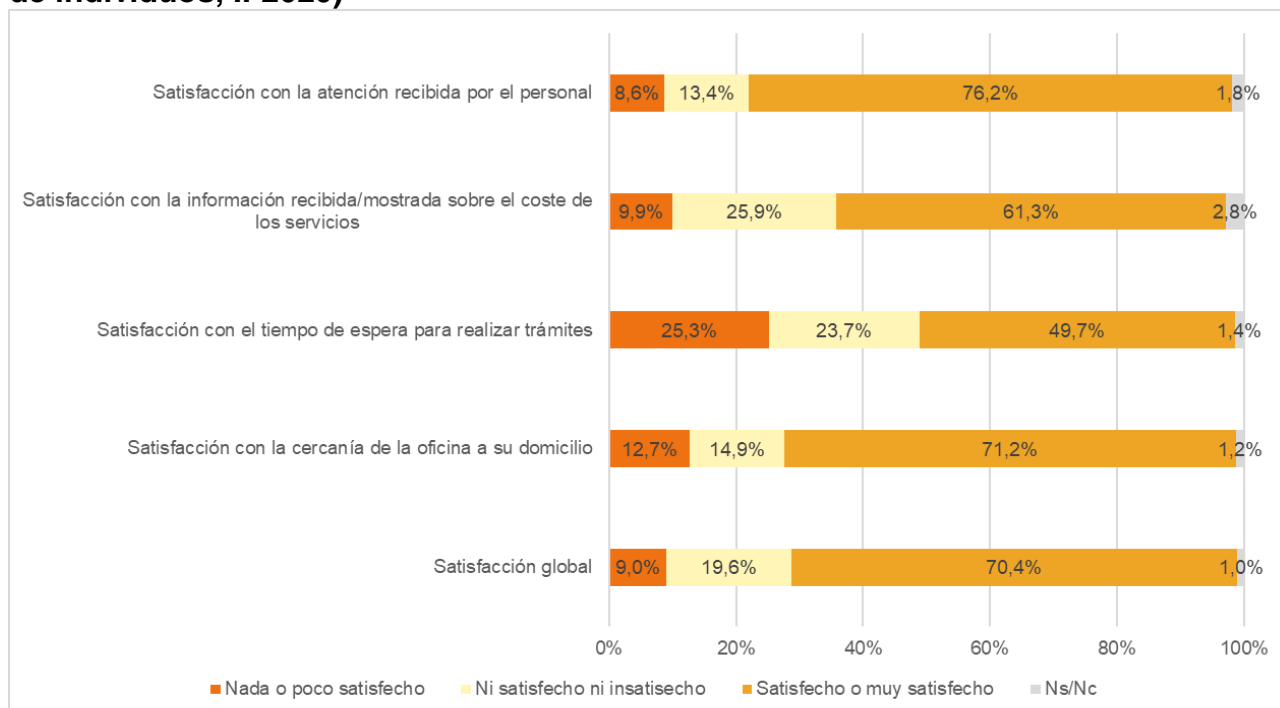


Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses.

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.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Indicadores de satisfacción con las oficinas postales de Correos (porcentaje de individuos, II-2020)

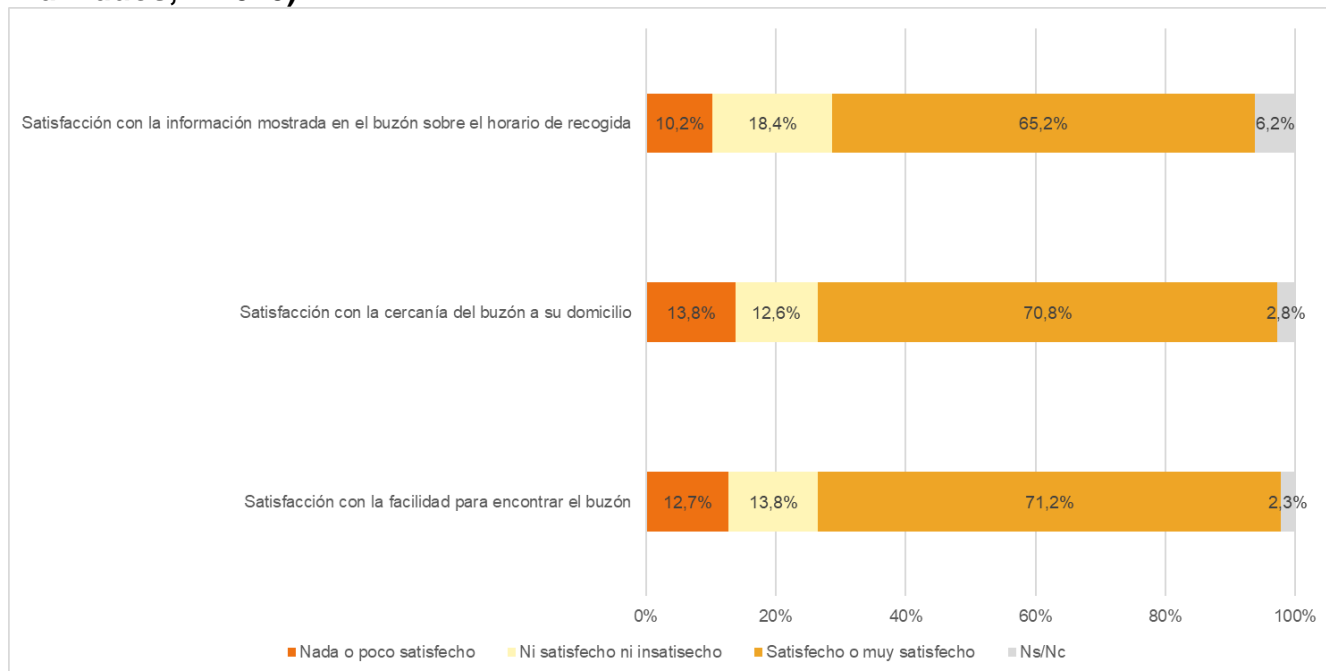


Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que han visitado una oficina de Correos en los últimos seis meses.

Entre los individuos que utilizaron un buzón de Correos en los últimos seis meses, lo mejor valorado fue la facilidad para encontrar uno (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.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Indicadores de satisfacción con los buzones de Correos (porcentaje de individuos, II-2020)

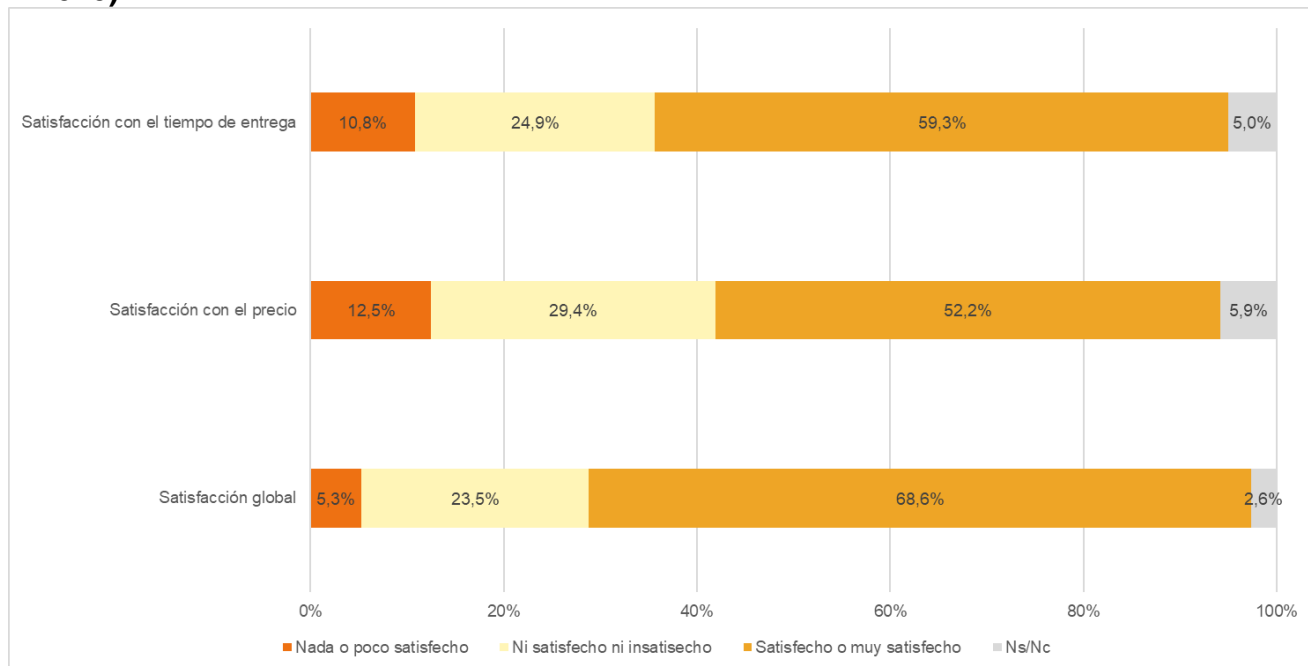


Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que han utilizado un buzón de Correos en los últimos seis meses.

Los individuos que enviaron una carta en los últimos seis meses lo hicieron a través de Correos (96%) y en su mayoría utilizaron la modalidad de carta ordinaria (83%). Los usuarios que enviaron cartas se mostraron satisfechos en un 60% con el tiempo de entrega, mientras que solo algo más de la mitad aprobó el precio que pagó por los servicios contratados.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Indicadores de satisfacción con el envío de cartas (porcentaje de individuos, II-2020)



Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que han enviado una carta en los últimos seis meses.

### Metodología.

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2020 e incluyó a 4.979 hogares y 9.355 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCDData](#).

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*