



► 1 Septiembre, 2019

¿Y cuándo dice que llega?



Un mensajero llama a la puerta: si lleva uniforme de Fedex, es muy probable que el servicio haya sido el más satisfactorio posible. Y si es de Nacex, tenemos muchas garantías de que el paquete que nos trae llegue en condiciones óptimas.

Texto OCU-Compra Maestra

El auge del comercio electrónico ha disparado el uso de los servicios postales y de mensajería. Hoy las empresas de correos y paquetería se presentan como maquinarias perfectamente engrasadas que traen y llevan mercancías sin obstáculos ni problemas aparentes. ¿Pero de verdad son tan rápidas y eficientes como venden sus publicidades? ¿Llegan siempre sus mensajeros el día que nos han anunciado? Nosotros se lo hemos preguntado a sus usuarios. Y por más que la satisfacción general sea notable y que ninguna compañía suspenda, no faltan los inconvenientes, las demoras y los extravíos. Algo que, bueno es saberlo, ocurre más con algunos transportistas y en algunas ciudades que en otras.

Nuestra dirección postal determina la calidad del servicio

Correos es una de las últimas herederas de los antiguos monopolios estatales que sigue en manos públicas. Y pese a la liberalización del sector, su vasta implantación territorial le garantiza seguir siendo la referencia primordial a la hora de enviar cartas. Un servicio que, además y contra lo que podría creerse, la mayoría todavía utiliza: dos de cada tres encuestados selló al menos una carta ordinaria el pasado año y cerca de la mitad una certificada. La media de envíos, además, es elevada: se confían a Correos cuatro cartas ordinarias por persona y año. ¿De manera eficaz y segura? Depende de a quién se lo preguntemos. El 41% de usua- ►



Recibimos gran cantidad de paquetes: una media de 6 nacionales y 3 internacionales por persona y año

CORREOS: SERVICIO POSTAL



EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿CON QUÉ FRECUENCIA HA ENVIADO CON CORREOS...?

67% Cartas normales/ordinarias

44% Cartas certificadas

21% Paquetes

10% Material impreso (folletos, etc.)

ENTRE AQUELLOS QUE ENVIARON CARTAS, LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES FUERON

16% Retrasos de más de 1 semana

9% Nunca llegó al destinatario

6% Llegó en mal estado (sucio, roto, etc.)

ENTRE AQUELLOS QUE RECIBIERON CARTAS, LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES FUERON

26% Retrasos de más de 1 semana

15% Llegó en mal estado (sucio, roto, etc.)

14% Se entregó en la dirección equivocada

Satisfacción por ciudad

| | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|--------------------|---------------------|
| CÓRDOBA | 73 |
| MURCIA | 72 |
| VIGO | 70 |
| GIJÓN | 68 |
| VALLADOLID | 66 |
| VALENCIA | 66 |
| ALICANTE | 66 |
| MADRID | 65 |
| PALMA | 65 |
| SEVILLA | 64 |
| ZARAGOZA | 64 |
| BILBAO | 63 |
| LAS PALMAS DE G.C. | 62 |
| MÁLAGA | 62 |
| BARCELONA | 62 |

■ más satisfechos
 ■ menos satisfechos

SATISFACCIÓN GENERAL CON CORREOS

9%
 Muy insatisfechos

49%
 Muy satisfechos





► 1 Septiembre, 2019

CORREOS: EN LA OFICINA

MEDIA DE MINUTOS PARA SER ATENDIDO EN LAS OFICINAS DE LAS CIUDADES ESTUDIADAS

- 12 Valencia
- 13 Murcia, Valladolid, Zaragoza
- 14 Bilbao
- 15 Córdoba, Vigo
- 16 Alicante, Sevilla, Málaga, Madrid
- 17 Gijón
- 18 Las Palmas de Gran Canaria
- 19 Palma de Mallorca, Barcelona

RAZONES PRINCIPALES PARA IR A UNA OFICINA DE CORREOS

42% hacer algún envío (carta, paquetería, etc.)

38% recibir algún envío de la UE

10% recibir algún envío de fuera de la UE

Satisfacción con las oficinas

| | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|--------------------|---------------------|
| MURCIA | 76 |
| VALENCIA | 75 |
| CÓRDOBA | 72 |
| SEVILLA | 71 |
| ALICANTE | 71 |
| LAS PALMAS DE G.C. | 70 |
| VIGO | 70 |
| MÁLAGA | 69 |
| MADRID | 68 |
| PALMA | 68 |
| VALLADOLID | 68 |
| GIJÓN | 68 |
| BARCELONA | 66 |
| ZARAGOZA | 66 |
| BILBAO | 65 |

■ más satisfechos
 ■ menos satisfechos

► rios del servicio nacional postal tuvo al menos un problema con el envío o recepción de cartas. El más común -le ha ocurrido a una cuarta parte de los que tuvieron contratiempos- es un retraso de más de una semana en las cartas recibidas. Tampoco es raro que lleguen cartas deterioradas (le ha ocurrido alguna vez a un 15% de usuarios), que se entreguen en direcciones erróneas o, incluso, que aquellas que enviemos nunca lleguen a destino (9%) o que no lo hagan las que nos han mandado (11%).

Pero también depende, y bastante, de la ciudad en la que preguntemos. Las incidencias son muy superiores en unos lugares que en otros. Por ejemplo, mientras que es raro que a murcianos, bilbaínos o cordobeses no les llegue una carta que esperaban, malagueños o grancanarios sufren ese inconveniente

bastante más a menudo. Y mientras que los envíos que se demoran mucho en llegar son raros en Zaragoza, Murcia o Valladolid, en Palma están a la orden del día. Igualmente llamativo es que en Vigo o Bilbao sea muy extraño recibir correo deteriorado o dañado, pero en Alicante y Málaga sea algo bastante más habitual. En resumidas cuentas, los usuarios de Correos en Valladolid, Vigo o Valencia son los que han sufrido menos problemas postales durante los últimos doce meses y los de Las Palmas de Gran Canaria aquellos que más. Unas divergencias en la calidad del servicio por las que resulta fácil entender que haya más de diez puntos de diferencia entre la calificación de los más satisfechos -cordobeses y murcianos- y la de los que no lo están tanto: barceloneses, malagueños y grancanarios.

OCU GUÍAS
Defienda sus derechos Vol. I y Vol. II
 PVP: 9,95 €
 Los suscriptores de OCU-CM pagarán solo 1,95 € de gastos de gestión.
 Pedidos: 913 009 154
www.ocu.org/guiaspracticas
 No socios: Tienda.ocu.org



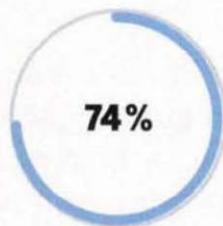
SERVICIOS DE PAQUETERÍA

SERVICIO NACIONAL

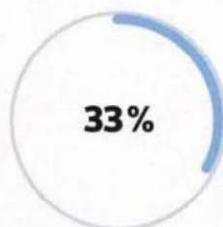
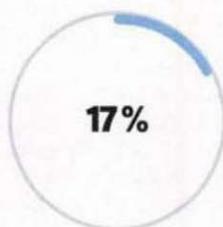
HA ENVIADO
PAQUETES



HA RECIBIDO
PAQUETES



SERVICIO INTER-NACIONAL



Satisfacción
global por
compañía
(todo tipo de
pedidos)

| COMPañÍA | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|------------------|---------------------|
| FEDEX | 81 |
| UPS | 74 |
| NACEX | 74 |
| MRW | 73 |
| DHL | 73 |
| CORREOS | 68 |
| ASM | 67 |
| CORREOS EXPRESS | 67 |
| SEUR | 67 |
| ENVIALIA | 59 |
| TOURLINE EXPRESS | 53 |

■ más satisfechos
 ■ menos satisfechos

Riesgo de retraso: ninguna compañía queda libre de él

Correos y Correos Express siguen siendo las compañías preferentes en España y fueron las utilizadas por un 60% de los encuestados que mandaron un paquete en los pasados doce meses. Con todo, hoy hay muchas otras empresas que compiten con Correos, sobre todo en lo que concierne al transporte de paquetería. DHL, MRW y Seur fueron las tres con las que más contacto tuvieron los encuestados. Las dos primeras, además, ofrecieron un servicio más satisfactorio a sus clientes que la compañía estatal y su filial y, junto con FedEx, UPS y Nacex, obtuvieron las calificaciones más altas.

Entre los motivos a su favor encontramos que Fedex tiene el servicio mejor valorado de rastreo de paquetes y también la mejor nota en coste del servicio, tiempo de entrega o variedad de productos y tarifas. Por su lado, Nacex es la compañía en la que mayor porcentaje de paquetes fueron entregados intactos: un 95%. Y el 5% restante tenía algún daño de poca consideración. Un buen registro del que no pueden presumir Correos, Correos Express o Seur.

En el extremo opuesto encontramos a Envialia y, sobre todo, a Tourline Express, que son las compañías que menos satisfacen a sus clientes, con valoraciones particularmente bajas en lo que concierne a respetar los tiempos previstos de entrega. Aunque los retrasos son moneda corriente en todas partes: el 32% del total de los envíos llegan después de la fecha prevista y sin que en la diferencia entre las distintas compañías sea significativa.

Son experiencias que pueden servir para orientar a los consumidores a la hora de confiar sus paquetes y pedidos a una u otra empresa. Especialmente a la vista de que el uso de comparadores de estos servicios todavía no está muy extendido. Solo un 10% los consultó antes de mandar su paquete. Quienes así obraron, encontraron una experiencia más satisfactoria en Packlink que en Compararenvios. ■

Tourline Express es, con diferencia, la compañía que menos satisface a sus clientes

Oficinas de Correos de Barcelona y Palma: coja número y espere sentado

Nuestros encuestados utilizaron casi exclusivamente las oficinas postales para hacer envíos o recibir cartas y paquetes. Otros servicios, tales como pagar multas y recibos o mandar giros, fueron testimoniales. Pero su satisfacción también fue bastante distinta según su lugar de residencia: así, los valencianos y una vez más los murcianos salieron bastante más complacidos que los usuarios de Zaragoza, Barcelona y Bilbao.

En esa apreciación influyen distintos factores. Los más importantes son, sin duda, el tiempo de espera y la competencia del personal. En el primer aspecto, la atención mejor valorada por su rapidez es la que se prestó en Valencia. En el segundo, los em-

pleados murcianos, cordobeses, sevillanos y valencianos sobresalen según los encuestados a la hora de saber lo que se traen entre manos.

Pero no son las únicas diferencias que hemos detectado. Por ejemplo, las únicas oficinas que destacan por la ausencia de barreras arquitectónicas son las de Las Palmas de Gran Canaria. Las oficinas de Palma, en cambio, son las que más personas dicen que se encuentran lejos para ir a pie desde su casa. Y hasta en cinco ciudades -Zaragoza, Palma, Madrid, Gijón y Alicante- la satisfacción con el número de mostradores dedicados a atender al público es baja. En síntesis, una marca común para todo el estado... pero unas prestaciones bastante desiguales a lo largo y ancho del mismo.