



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/2486

28/09/2016

5472

AUTOR/A: DÍAZ PÉREZ, Yolanda (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

En relación con la información solicitada se indica que el Gobierno, a través de Correos, presta el servicio postal universal en todos los municipios y localidades de España con los niveles de calidad establecidos y con la eficiencia que exige el carácter público de dicho servicio.

Con dicho fin, Correos evalúa las necesidades de recursos con carácter permanente, teniendo en cuenta diversos elementos, como la evolución de la población del territorio, su grado de dispersión, estructura urbanística, cargas de trabajo de los empleados, nivel de actividad postal o de tecnificación de las tareas operativas, entre otros. Estas variaciones determinan las actuaciones necesarias para adaptar los recursos existentes a las necesidades postales de la población.

Uno de los parámetros de mayor incidencia en este proceso de adecuación, el volumen de correspondencia admitida, tuvo un descenso durante el periodo 2011-2015 cercano al 30% a nivel nacional, lo que repercute en la determinación del número y tipología de los puntos de atención, como las oficinas auxiliares. Esta adaptación a la actividad postal no implica, sin embargo, una merma en la calidad del servicio, pues sirve para armonizar, de forma eficiente, los recursos a las necesidades del entorno. Concretamente, la modificación del número de las oficinas auxiliares puede estar motivada, en algunas ocasiones, por su transformación en otros establecimientos postales, con un horario y una oferta de servicios y productos más amplia y adecuada a la demanda que realizan los ciudadanos del entorno. En otras ocasiones, la recepción de envíos en zonas donde había oficinas auxiliares se realiza por los enlaces rurales, que efectúan la admisión al paso en ámbitos no urbanos y cuyo número se aproxima a los 6.000 en todo el territorio nacional.

En esta línea de adaptación permanente, en la que se prima la eficiencia y el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público de forma equilibrada en todo el territorio, Correos dota a sus oficinas de atención al público con los medios adecuados para realizar las tareas de acuerdo con el nivel de actividad y de servicio observado, incorporando aquellas nuevas medidas que permitan agilizar y simplificar los procesos de admisión. Por ello la utilización de balanzas franqueadoras se adecúa a las necesidades de los usuarios de la oficina en la que se encuentran, siendo sustituidas, en aquellos puntos de atención que así se requiera, por los instrumentos o procesos dirigidos al franqueo de envíos que sean más acordes con la actividad que se desarrolla en los mismos.

Asimismo, se informa que en los datos sobre reclamaciones expuestos en el apartado sobre las mismas incluido en el informe 2014 sobre el Servicio Postal Universal, elaborado por la Comisión



Nacional de los Mercados y la Competencia, se incluyen las peticiones de información de los usuarios sobre el estado de determinados envíos gestionados por Correos, sin que este hecho conlleve una mala prestación del servicio.

Madrid, 2 de diciembre de 2016