COMUNICADO PARA CLIENTES DE CORREOS – SITUACION COVID-19

Con carácter general desde el Grupo Correos se tratará de mantener los servicios con la mayor normalidad que permita la situación, priorizando el envío de bienes de primera necesidad o aquellos que deriven de mandatos del Gobierno en virtud de la aplicación del Real Decreto 463/2020 de declaración del Estado de Alarma de fecha 14 de marzo.

Dado el carácter de excepcionalidad y las limitaciones derivadas del estado de alarma, desde el grupo Correos se podrán tomar las siguientes medidas.

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL:

- A partir de la entrada en vigor del estado de alarma no serán de aplicación penalizaciones por demora en la entrega o puesta a disposición de los envíos postales, paquetería, telegráficos, u otros ya pertenezcan o no al SPU.

- Correos podría establecer límites de envíos a zonas de especial dificultad ya sea por confinamientos o por limitaciones en la capacidad de transporte.

- En caso de necesidades adicionales de capacidad deberán ser comunicadas a la Dirección Comercial y tendrán que ser debidamente autorizadas.

- En casos de zonas con accesos restringidos y/o confinamientos masivos, los clientes deberán asegurar que no generan envíos para estas zonas, ya que en caso contrario podrían ser devueltos con objeto de evitar acumulaciones que impidan el normal desarrollo de la actividad en los Centros de Tratamiento, Unidades de reparto, etc.

- Correos establecerá un canal único de comunicación a clientes, de forma que se comparta información debidamente contrastada.

- Diariamente, desde la Dirección de Operaciones se trasladará a la Dirección Comercial aquellas acciones concretas sobre clientes que sean necesarias para la prestación del servicio con la mayor normalidad posible, adelanto de recogidas, devoluciones, restricciones a destino, ..

- En caso de clientes que depositen en Correos, los conductores no accederán a nuestra instalaciones permaneciendo en la cabina del vehículo u otra zona segura que determinen los responsables de cada Centro y seguirán las indicaciones del personal del centro u oficina para el intercambio de documentación necesaria para la prestación del servicio, albaranes u otros.

CUESTIONES DE CARÁCTER OPERATIVO

- Correos tratará de mantener la modalidad de entrega original de los envíos, si bien, en casos de necesidad o fuerza mayor Correos podría modificar dicha modalidad, siempre tratando de minimizar el impacto a los destinatarios de los mismos.

- Con objeto de minimizar el intercambio de dinero en efectivo, Correos se reserva el derecho de entregar los envíos con importes a cobrar, en las Oficinas de Correos y potenciará otros medios de pago.

- Con objeto de minimizar el contacto entre personas, Correos podrá entregar correspondencia registrada en los buzones, siempre que el tamaño lo permita, dejando constancia de dicha circunstancia en la traza electrónica de los envíos.

- En caso de cierre de Oficinas por razones de fuerza mayor, Correos suprimirá temporalmente su disponibilidad en los canales de preregistro.

- Correos con objeto de evitar el contacto con los destinatarios de los envíos, tomará nota del DNI, y no se recogerá la firma en las PDA's o análogos para envíos registrados.

- En el caso de envíos con destino internacional se pretende mantener el servicio sin restricciones, salvo en los casos de indisponibilidad de transporte, los cuales serán comunicados y en todo caso Correos podrá solicitar la no generación de envíos para dichos países. En caso contrario podrán ser devueltos a los remitentes de los mismos.

RECOMENDACIONES DE CARÁCTER OPERATIVO PARA CLIENTES

- Los clientes tratarán de asegurar un flujo fluido para devoluciones y/o logística inversas, evitar saturaciones en instalaciones de Correos y minimizar el contacto entre personas.

- Los clientes deberán informar a Correos de forma inmediata en caso de que se detecte algún caso confirmado de COVID 19 en sus instalaciones y que haya podido tener contacto con la mercancía.

- Desde el Grupo Correos, se pide flexibilidad y compresión a todo el personal operativo y que se sigan todas las recomendaciones que emanan de las Autoridades Sanitarias.