



MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19

Madrid, 15 de marzo de 2020

El **Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo**, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis ocasionada por el COVID-19, ha sido publicado en el **Boletín Oficial del Estado (BOE)** en la misma fecha y entra en vigor con carácter inmediato.

Este Real Decreto permite que, desde hoy mismo, se dicten nuevas instrucciones operativas que suponen una modificación de los procesos habituales de Correos Express, que tienen como objetivo cumplir con las obligaciones que como Empresa Pública tenemos encomendados el servicio a los ciudadanos y el interés general, y sobre todo, y más importante, proteger la salud pública, individual y colectiva, tanto de nuestros empleados, como de la ciudadanía, y de esta forma colaborar en la prevención, para contener la expansión del coronavirus.

En base a la nueva normativa legal publicada en el BOE y con relación a la prestación del servicio que tenemos encomendado todas las instrucciones que figuran en este documento deben de regirse por el este principio.

Entre las medidas preventivas adoptadas:

- Se ha establecido un Plan de Continuidad dentro de la empresa, para poder seguir con el servicio prestado a nuestros clientes.
- 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**.
- 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**.
- Correos Express podrá **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 al departamento comercial a través de su **Consultor Comercial habitual** 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

serán devueltos con objeto de evitar acumulaciones que impidan el normal desarrollo de la actividad.

- Se activa la devolución inmediata para aquellos envíos cuyo destino sean las zonas restringidas y/o confinamientos masivos, así como los que se vean afectados en el momento de la entrega y no se pueda entregar por causa de fuerza mayor.
- Correos Express establecerá un canal único de comunicación a clientes, de forma que se comparta información debidamente contrastada. A través de los emails aportados por los clientes y de la Zona Clientes de la web de Correos Express.
- Los clientes asegurarán un flujo fluido para devoluciones y/o logística inversa.
- **Los clientes deberán informar a Correos Express** 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**.
- En caso de clientes que depositen en Correos Express, los conductores no accederán a nuestras 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.
- Con objeto de evitar el contacto con los destinatarios de los envíos, Correos Express tomará nota del **DNI, nombre y apellidos**, y no se recogerá la firma en las PDA's o análogos para envíos. Siendo una infracción el proporcionar datos falsos o apropiarse de bienes.
- 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.
- Se desactiva el horario de la predicción de la franja horaria y **se mantiene el mensaje preavisando de la entrega**.
- Se cancela el servicio de la Firma Digital Avanzada, por el riesgo que conlleva el no poder asegurar **entregas seguras sin contacto**.

Subdirección Comercial

