

# BOLETIN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

# CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## I LEGISLATURA

Serie F. PREGUNTAS  
CON RESPUESTA ESCRITA

22 de junio de 1979

Núm. 82-I

### PREGUNTA

**Relaciones públicas de Iberia.**

**Presentada por don Carlos Navarrete Merino y don Fernando González Vila.**

#### PRESIDENCIA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 90 del Reglamento del Congreso de los Diputados, se ordena la publicación de la pregunta formulada por los Diputados don Carlos Navarrete Merino y don Fernando González Vila, del Grupo Parlamentario Socialista del Congreso, relativa a relaciones públicas de IBERIA, y para la que se solicita contestación por escrito.

Palacio del Congreso de los Diputados, 13 de junio de 1979.—El Presidente del Congreso de los Diputados, Landelino Lavilla Alsina.

A la Mesa del Congreso de los Diputados

Carlos Navarrete Merino y Fernando González Vila, Diputados por Huelva, pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista del Congreso, al amparo de lo establecido en el artículo 128 del Reglamento provisional del Congreso, plantean pregunta al Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que sea respondida por escrito.

Ante la frecuente supresión de vuelos y los retrasos de aquellos que no son cancelados, se puede llegar a afirmar que lo

habitual en los desplazamientos que se realizan por los pasajeros a través de las líneas de Iberia y Aviaco es que el avión utilizado no salga a su hora y lo excepcional sea la salida regular.

Para estos casos, Iberia tiene previsto un sistema de relaciones públicas que contesta de modo insatisfactorio a las reclamaciones que se le formulan, estando a la vista que las anomalías del servicio no sólo no disminuyen, sino que tienen tendencia a aumentar.

De esta situación se derivan las siguientes consecuencias graves:

- El concepto de Empresa Nacional está siendo desprestigiado desde el Ministerio de Transportes y desde los puestos de máxima responsabilidad en estas dos líneas aéreas.
- La desatención hacia el viajero es el factor constante en la prestación de este servicio público.
- El personal de tierra y de vuelo ve incrementadas sus notables molestias laborales por una situación que se crea en unos niveles más elevados de la jerarquía.
- Se recurre a un lenguaje críptico para comunicar los retrasos o cancelaciones que nada tiene que ver con

la realidad que motiva a quéllos, lo que contribuye a exasperar a los usuarios.

- Se evidencia ya que gran número de las anomalías tienen un origen laboral, que no existe un talante negociador y dialogante por parte de las respectivas empresas.

Ante ello:

¿Qué programa de mejoras a corto plazo piensa aplicar, para evitar las anomalías denunciadas en este escrito?

Palacio de las Cortes, 7 de junio de 1979.  
**Carlos Navarrete Merino y Fernando González Vila.** El portavoz del Grupo Parlamentario, **Felipe González Márquez.**

Suscripciones y venta de ejemplares:

**SUCESORES DE RIVADENEYRA, S. A.**

Paseo de Onésimo Redondo, 36

Teléfono 247-23-00, Madrid (8)

Depósito legal: M. 12.580 - 1961

Imprime: RIVADENEYRA, S. A.-MADRID