



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2001

VII Legislatura

Núm. 246

INFRAESTRUCTURAS

PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. LUIS MARQUÍNEZ MARQUÍNEZ

Sesión núm. 18



celebrada el miércoles, 23 de mayo de 2001

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencia del señor consejero-director general del Ente Público Empresarial de Correos y Telégrafos (Núñez Feijóo) para informar sobre:

- | | |
|--|------|
| — Los planes para Correos y Telégrafos en la VII Legislatura. A solicitud del Grupo Parlamentario Mixto. (Número de expediente 212/000074.) | 7366 |
| — El plan estratégico de Correos y Telégrafos 2001-2003. A solicitud del Grupo Parlamentario Popular en el Congreso. (Número de expediente 212/000414.) | 7366 |
| — La calidad y cumplimiento de las obligaciones del Servicio Postal Universal y la situación financiera y gerencial de las actuales filiales. A solicitud del Grupo Parlamentario Socialista. (Número de expediente 212/000290.) | 7389 |

Página

Se abre la sesión a las nueve y quince minutos de la mañana.

COMPARECENCIA DEL SEÑOR CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS (NÚÑEZ FEIJÓO), PARA INFORMAR SOBRE:

- **LOS PLANES PARA CORREOS Y TELÉGRAFOS EN LA VII LEGISLATURA. A SOLICITUD DEL GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO. (Número de expediente 212/000074.)**
- **EL PLAN ESTRATÉGICO DE CORREOS Y TELÉGRAFOS 2001-2003. A SOLICITUD DEL GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO. (Número de expediente 212/000414.)**

El señor **PRESIDENTE**: Vamos a dar comienzo en esta hermosa mañana de mayo a la sesión número 18 de la Comisión de Infraestructuras. Damos la bienvenida a la misma al director de Correos y Telégrafos, que nos va a dar un informe detallado sobre las comparecencias que han sido solicitadas.

Como saben SS.SS., en el orden del día figuran tres comparecencias; haremos una primera intervención del director de Correos y Telégrafos sobre las dos primeras, que se verán acumuladas, y una segunda para tratar la última de las peticiones efectuadas.

Sin más, damos la palabra al director de Correos y Telégrafos.

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): Muchas gracias, señor presidente.

Señoras y señores diputados, por segunda vez en esta legislatura tengo la oportunidad y, en consecuencia, el honor de comparecer en esta Comisión. La primera comparecencia se refirió a la presentación del presupuesto, y en esta segunda ocasión esta comparecencia tiene una proyección mayor: se trata de comentar, de explicitar ante SS.SS. los proyectos básicos de la legislatura del período 2001-2003. Esta comparecencia se produce a consecuencia de dos peticiones. La primera formulada por el Grupo Parlamentaria Mixto-BNG, para que se informe sobre los planes de actuación de Correos en la presente legislatura; y la segunda, a instancias del Grupo Parlamentario Popular, para que se informe sobre el Plan estratégico de Correos y Telégrafos. Ambas peticiones tienen un mismo objetivo: explicar lo que Correos va a hacer y, sobre todo, cómo lo va a hacer en los próximos tres años. Quisiera agradecer a estos dos grupos parlamentarios el que hayan solicitado mi presencia y reiterar el compromiso asumido en aquella primera comparecencia, que ratifico en este

momento, compromiso de colaboración abierta y permanente con esta Comisión.

Las líneas generales de actuación de Correos para el trienio 2001-2003 fueron adelantadas a esta Cámara, a esta Comisión, por el ministro de Fomento el pasado 15 de junio con ocasión de su primera comparecencia en esta legislatura. En aquella comparecencia el ministro explicitaba la doble función que a nuestro entender ha de cumplir el correo público de nuestro país. La primera, prestar un servicio postal universal asequible, accesible y de calidad; y la segunda, competir en términos de igualdad con el resto de agentes que operan en el mercado.

Correos, como SS.SS. saben, tiene la obligación legal de prestar servicios postales en todo el territorio del Estado, y de hacerlo con regularidad a un precio asequible y con adecuados niveles de calidad, garantizando de esta manera el derecho a las comunicaciones postales de todos los ciudadanos y de las empresas. Pero además, Correos realiza otras actividades que, no teniendo la consideración de servicio público, se desarrollan en un mercado cada día más liberalizado y más competitivo. Así pues, para cumplir esta doble función es necesario el fortalecimiento de Correos como empresa a través, en primer lugar, de la modernización de su organización; en segundo lugar, a través de una apuesta en infraestructura y en los procesos; y en tercer lugar, a través de la capacitación y el desarrollo del conjunto de sus trabajadores.

El camino de la modernización, a nuestro criterio, ya se ha iniciado con las acciones impulsadas por el Gobierno y aprobadas por este Parlamento. A continuación citaré tres datos, en nuestra opinión significativos: el próximo mes de junio Correos se constituirá en una sociedad estatal, como consecuencia de la autorización explicitada y el mandato legislativo contenido en la Ley de medidas fiscales, administrativas y de orden social de diciembre de 2000, y aprovecho para agradecer el alto grado de consenso alcanzado en dicha ley. En segundo lugar, se ha reforzado la financiación pública. El presupuesto de Correos para el presente año incluye un incremento del 38 por ciento de las aportaciones del Estado, y esto, en nuestra opinión, es una buena noticia. Y en tercer lugar, las inversiones de Correos para 2001 superan por primera vez en la historia de la entidad los 40.000 millones, lo que supone un crecimiento del 50 por ciento sobre el año anterior.

Pues bien, en este marco Correos ha realizado una reflexión interna sobre cómo debe posicionarse, qué debe hacer y cómo debe organizarse en el futuro. Y esta reflexión interna la hemos venido a denominar Plan estratégico 2001-2003, cuya presentación pública se realizó el 13 de marzo de 2001. Las actuaciones de futuro explicitadas en dicho acto, al que SS.SS. fueron invitados, fueron recogidas en un documento resumen, que también se les ha remitido al día siguiente. Es por ello, sin perjuicio de cuantas aclaraciones procedan,

que realizaré una exposición general sobre el contenido del mismo y, en consecuencia, no una exposición detallada, insisto, sin perjuicio de cualquier consideración y concreción que SS.SS. quieran formular.

Al iniciar el Plan estratégico parece conveniente analizar cómo está el entorno postal europeo y, en consecuencia, cuál es el entorno postal en el que se ha de mover el correo español. Y el desarrollo de esta doble función de Correos se enmarca en una época de profundos cambios, que está experimentando el mercado, derivados de la globalización de la economía y del comercio, de la aparición de las nuevas tecnologías, de la liberalización de los mercados, de los consiguientes cambios que estos factores introducen en la demanda y, en consecuencia, en la oferta de productos. Este nuevo entorno obliga a Correos a constituirse en una empresa competitiva que no puede limitarse exclusivamente a la prestación del servicio postal universal, sino que, sin renunciar a dicha prestación y a dicho servicio postal universal, también ha de ofrecer servicios postales o servicios relacionados con los mismos.

Analizado el entorno brevemente, me gustaría empezar tratando los antecedentes más próximos de esta etapa 2001-2003. Y el antecedente más próximo, en nuestra opinión, es el propio Plan estratégico de la entidad, el primer Plan estratégico de la entidad celebrado entre los años 1998 y 2000, que en nuestra opinión supone un auténtico plan de choque que en aquel momento trataba de impulsar al correo de este país. Y entre los principales aspectos positivos entre los años 1998 y 2000 cabe destacar, en primer lugar, la eliminación del déficit histórico y crónico de la entidad (recordar que en el año 1999 el déficit de la cuenta de explotación de Correos ascendía a 4.700 millones, y en el año 2000 los beneficios netos ya auditados han ascendido a 418 millones de pesetas); en segundo lugar, la consecución de una mayor autonomía en la gestión de los recursos humanos; y en tercer lugar, el incremento de las inversiones, especialmente la iniciación de la informatización de esta gran empresa.

Pese a los significativos avances que el plan 1998-2000 supuso, permanecen sin duda determinadas debilidades que muy sucintamente podrían ser las siguientes: somos una gran organización y, en consecuencia, seguimos con organización mejorable; dicho de otra forma, mantenemos una organización todavía funcional que no responde realmente a las exigencias del entorno. Permanecen importantes elementos de rigidez, tanto en la gestión de recursos humanos como en la gestión económico-financiera y en sus precios; hay una excesiva dependencia de los productos postales tradicionales, hay un escaso grado de tecnificación de las actividades operativas de la entidad, y persiste una insuficiente orientación al cliente en el conjunto de la organización.

Llegados a este punto, debemos hacer una breve reflexión de cómo ha ido evolucionando el correo en

nuestro país, y aunque el Plan estratégico lo hace hasta el año 1992, me remontaré a los últimos cuatro años, desde 1996 a 2000. Los datos que SS.SS. tienen en la diapositiva atestiguan que se han abierto 80 nuevas oficinas técnicas, pasando de 1.768 a 1.848, con un incremento del 4,52 por ciento. La correspondencia distribuida ha crecido en más de 900 millones de envíos anualmente, lo que significa en este período un 19,4 por ciento; la calidad ha mejorado más de 10 puntos; el año pasado hemos cerrado la calidad en D + 1, es decir, al día siguiente de su imposición y se han hecho entregas en el 69 por ciento de los objetos que ha movido Correos. Hemos dejado, como hemos dicho, de tener pérdidas, y por primera vez en el año 2000 se han obtenido beneficios de 418 millones de pesetas, y se han multiplicado por 2,5 las inversiones entre los años 1996 al 2000, pasando de 10.000 millones a 27.000 millones.

En relación con las magnitudes, que creo que SS.SS. pueden tener interés en conocer, de los volúmenes de esta gran empresa pública, serían las siguientes. En el año 2000 se han distribuido 5.549 millones de objetos al año, es decir, una media de 140 objetos por español y año, o dicho de otra forma, cada día el correo de este país llega y distribuye 22.000.000,4 objetos, insisto, diariamente. Somos la mayor empresa del país en el número de empleados, al contar con 63.756: uno de cada 230 trabajadores en activo en España trabaja en Correos. Por término medio el tiempo transcurrido entre el depósito de una carta ordinaria y su entrega no supera el día y medio. Disponemos de una red muy capilar con más de 10.000 puntos de atención distribuidos por todo el territorio, y los ingresos de explotación del año 2000 han superado los 215.000 millones de pesetas, con una inversión en el año 2000 de 27.000 millones. Éstas son las magnitudes, señorías.

A continuación, si les parece, nos gustaría hacer un análisis de la situación, un análisis lógicamente breve, señalando las fortalezas y las debilidades que, a nuestro juicio, posee el correo público de este país. En primer lugar, hemos de destacar el escaso grado de automatización que tiene nuestro correo. Tan sólo el 16 por ciento de los objetos son clasificados automáticamente frente a la *Deutsche Post*, es decir, el correo alemán o el correo holandés, que están en los entornos de clasificación automática del 85 por cien. Tenemos unos sistemas de información manifiestamente mejorables. Hemos de reconocer que nuestro nivel de cobertura del proceso postal desde el punto de vista informático no está integrado, es insuficiente. Existe un reducido número de sistemas estratégicos en fase de madurez, y tenemos un escaso desarrollo de los sistemas de información para la dirección.

Desde el punto de vista de las tarifas postales tienen ustedes el dato, señorías. Hemos de decir que las tarifas postales en España son las más bajas de la Unión Europea. Prácticamente estamos por debajo en un 50 por ciento en precio, desde el punto de vista de la media

europea. La tarifa de la carta ordinaria en España es, desde el 1 de enero de este año, de 40 pesetas, cuando en Francia se sitúa en 77, en Italia en 68, en Alemania en 94, en nuestra vecina Portugal en 66, y la más barata, la griega, en 51 pesetas. Desde el punto de vista de la liberalización del sector reservado, hemos de decir que España, junto con Austria, son los dos países que presentan un mayor grado de liberalización de los servicios postales. Y en España, desde el punto de vista del volumen de ingresos, tan solo el 60 por ciento de sus ingresos está reservado al monopolio que todavía queda en nuestro país. Desde el punto de vista de la presencia en mercados, hemos de decir que somos líderes en el mercado de la correspondencia alcanzando el 85 por ciento de la cuota total, que tenemos un escaso posicionamiento en el mercado de la paquetería (tan sólo manejamos el 5,8 por ciento de este mercado), y desde el punto de vista del desarrollo del E-Business, es decir, de la nueva economía, nuestro desarrollo, como digo, es mínimo, disponiendo sólo de información en la web, mientras que otros correos ofrecen servicios de correo y de vídeo, de logística integrada o actúan como autoridad certificadora.

Tenemos una excesiva dependencia de los productos postales. Los productos postales tradicionales significan el 94 por ciento del total de nuestros ingresos, frente a los correos europeos, en el que este porcentaje disminuye hasta el 76 por ciento. Además todos los ingresos del correo español provienen exclusivamente de las actividades realizadas en el ámbito estatal, siendo irrelevantes las actividades procedentes del exterior. Desde el punto de vista de las fortalezas, hemos de decir, señorías, que tenemos la red más capilar, la red más extensa de todas las organizaciones de este país. Contamos con más de 10.199 puntos de atención, con 1.848 oficinas de horario completo, con 1.975 oficinas de horario reducido y con más de 6.370 enlaces rurales, es decir, carteros que operan en el ámbito rural de nuestro país. Y desde el punto de vista de la distribución, llegamos diariamente a más de 17 millones de domicilios particulares y de empresas, a través de una importante red de transporte y de 26.000 personas que se dedican todas las mañanas al reparto de los objetos postales a lo largo y ancho del territorio del Estado.

Hemos de reconocer, en consecuencia, que tenemos un importante margen de mejora, pero que sin duda el correo está mejorando de una forma sustancial en los últimos años. Y hemos de decir que tenemos un importante margen de mejora no sólo por los datos a los que me acabo de referir, sino también porque, cuando nos comparamos con los principales Correos europeos, y tomando cuatro Correos europeos —el alemán, el holandés, el sueco, el portugués, e incluso un quinto, el inglés— hay algunos datos que ponen de manifiesto esta necesidad de seguir mejorando. Me voy a referir brevísimamente a ellos. El incremento de ventas en Correos alcanza sólo el 5 por ciento anual, frente al 12

por ciento de los correos de Europa. No obstante, hemos de añadir que el año pasado, año 2000, hemos incrementado nuestras ventas en un 7,6 por ciento. La relación entre inversiones e ingresos es un 25 por ciento superior en estos países en relación al correo español. Y los resultados de explotación, los beneficios de los correos europeos alcanzan en los entornos del 5 por ciento; las pérdidas del correo español en 1999 fueron del 2,4 por ciento, y este primer año de beneficios del año 2000 tan sólo ha ascendido el beneficio al 0,2 por ciento de los ingresos.

Explicitados los antecedentes, y hecho este breve análisis de situación, destacaremos brevísimamente cuáles son los retos. Los retos que este Plan estratégico considera como objetivos básicos a conseguir en estos tres años son: En primer lugar, definir una estrategia competitiva del correo de nuestro país; en segundo lugar, desarrollar un nuevo modelo organizativo; y en tercer lugar, posicionar a Correos en el mercado de las nuevas tecnologías. Analizados brevísimamente los retos, entramos en otro de los capítulos del Plan estratégico, que se refiere a las líneas estratégicas de futuro. Las hemos agrupado en ocho grandes líneas fundamentales: la primera, se refiere al servicio público; la segunda a la modernización; la tercera a la diversificación de las actividades; la cuarta a los recursos humanos; la quinta a la tecnología; la sexta al cliente; la séptima a la internacionalización; y la octava y última al nuevo modelo organizativo para afrontar las siete líneas anteriormente explicitadas.

La primera, como no podía ser de otra forma, se refiere al servicio público, es decir, a la mejora permanente del servicio postal universal, mejora que atiende a dos líneas de actuación: la primera, potenciar la accesibilidad a la red postal a través de una doble vía: adecuar y ampliar los horarios de atención al público y mejorar e incrementar el número de oficinas, mejorando su ubicación y teniendo en cuenta no sólo los enclaves tradicionales, sino también los centros de interés postal, como las urbanizaciones, los centros comerciales, los polígonos industriales, etcétera. La segunda línea se refiere a mejorar los índices de calidad. Y ya anticipo que el objetivo, que veremos posiblemente con más detalle en la segunda comparecencia, es conseguir en el año 2003 que el 85 por ciento de la correspondencia se entregue al día siguiente de su imposición.

La segunda estrategia se instrumenta principalmente a través de la potenciación de la inversión en el período 2001-2004. Correos ha sufrido históricamente grandes insuficiencias en las partidas destinadas tanto al mantenimiento como a la mejora de sus recursos, y a tal efecto entiende que ha de acelerar el ritmo de la inversión. El plan contiene a su vez tres líneas, o tres grandes planes en lo que a inversión se refiere: El primer plan o Plan de infraestructuras 2001-2004, con unos recursos previstos de 70.600 millones de pesetas, va a suponer que el 40 por ciento del total del parque de oficinas se

remodele íntegramente, que el 50 por ciento de los centros de reparto se remodele íntegramente, y que el cien por cien de los centros de automatización se hagan nuevos. El plan de automatización, como segundo gran plan en materia de infraestructuras, va a suponer, con una inversión de 50.000 millones de pesetas, pasar del 16 por ciento actual de clasificación automática de cartas al 50 por ciento en 2003 y al 80 por ciento en 2004, igualando de esta forma a los dos grandes correos europeos. Y el plan de sistemas 2001-2003, que contempla una inversión de más de 25.000 millones, va a suponer, si se consigue, la informatización integral de esta gran empresa pública del Estado español. En definitiva, Correos va a invertir en este trienio 2001-2003 122.000 millones de pesetas; en el cuatrienio 2001-2004, 160.000 millones. Esto es más del doble que el anterior cuatrienio 1997-2000.

La tercera línea se refiere a la diversificación y a la potenciación de la cartera de actividades postales. Como hemos visto, señorías, el 94 por ciento de los ingresos de Correos están pendientes exclusivamente de los productos postales, frente al 75 por ciento de nuestros colegas europeos, y eso induce a una estrategia tendente a la diversificación, líneas de diversificación que voy a enunciar en este momento y que desarrollaré en el final de la intervención, que pasan por los siguientes vectores: nuevos productos postales, paquetería comercial, servicios bancarios, mercado electrónico, potenciación de las oficinas o establecimientos postales, e internacionalización.

La cuarta línea que propone el plan se refiere a la gestión del cambio a través de las personas. Es común la afirmación en las empresas de que los empleados constituyen el activo más importante, sin embargo, en frecuentes ocasiones no se actúa de forma coherente con este principio. La prestación postal tiene un marcado carácter de gestión de recursos humanos porque son los trabajadores de Correos los que desde la admisión, pasando por la distribución y la entrega, hacen el correo cada día en el país. Por esto que la formación, la estabilidad, la motivación y la vinculación de los trabajadores con los objetivos de la empresa resultan decisivos a la hora de prestar el servicio. En esta línea se proponen cinco grandes grupos de actuaciones. La primera referida al empleo, y es que la estabilidad en el empleo supone una garantía de calidad en el servicio y un instrumento necesario para la adecuada profesionalización de la plantilla. Y a tal efecto el plan propone un programa de consolidación de empleo entre los años 2001 a 2003, y adaptar el sistema de convocatorias de este nuevo empleo que se va a consolidar a las necesidades operativas de Correos y a los perfiles profesionales en las áreas de gestión. El segundo grupo se refiere a la incentivación, y es que hemos de conseguir un sistema de incentivación equitativo y sobre todo vinculado a la cuenta de explotación y vinculado a los resultados de la entidad. El ter-

cero se refiere a la productividad; nos hemos de equiparar a los índices de productividad de los mejores operadores postales europeos, reduciendo el peso actual del personal dedicado a tareas de soporte, que lo sustituiremos, lógicamente, por la automatización, y sobre todo minorando el absentismo hasta situarlo en los niveles aceptables del sector en el que trabajamos. El cuarto gran grupo se refiere a la promoción, y es que creemos que en Correos hay vida inteligente y, en consecuencia, tiene que haber un horizonte de desarrollo y de promoción estable en base al potencial de los recursos humanos de la empresa. Y el quinto se refiere a la formación y al desarrollo. Sin duda la formación constituye un derecho de todos los empleados, y es una gran apuesta de cualquier empresa que quiera permanecer en puestos de liderazgo en el futuro próximo de la globalización.

Las actuaciones antes descritas, que contiene el plan de forma explícita, se van a realizar desde la participación y el diálogo permanente con los profesionales y con las organizaciones sindicales. Y a tal fin, al día siguiente de la presentación del plan se remitió a todas las organizaciones sindicales una propuesta de negociación para concretar los principios básicos de la gestión de los recursos humanos durante la vigencia del plan. El resultado de esta negociación, que comienza el 14 de marzo de 2001, es la suscripción de un gran acuerdo con las seis organizaciones sindicales más representativas de la empresa (Comisiones Obreras, UGT, CSI-CSIF, Sindicato Libre, CIGA y ELA-STV; solamente la CGT no ha firmado el acuerdo), que avanza en el proceso de modernización de Correos y que establece un marco de actuación para los próximos cuatro años.

Por su importancia y amplio respaldo sindical, vamos a repasar brevísimamente el contenido de este acuerdo alcanzado el pasado 9 de mayo y que tiene período de vigencia hasta 2004. Este acuerdo contiene tres grandes contenidos: incorporar los planteamientos comunes para la consolidación del correo público, en lo que nos hemos puesto de acuerdo; sentar las bases de una nueva regulación del personal que ha de contener el estatuto y el próximo convenio colectivo; y contemplar mejoras en las condiciones de trabajo, que resumidamente se concretan de la siguiente forma. El acuerdo contiene una consolidación de empleo mediante la transformación de personal eventual en personal fijo de hasta 10.000 puestos de trabajo, 8.000 en el período 2001-2003, y 2.000 en el período 2004. Segundo, el acuerdo contiene una promoción que afectará aproximadamente a 2.300 trabajadores a través de promoción interna y a través de mejoras en su situación sin cambio de grupo. En tercer lugar, el acuerdo prevé una movilidad, fomentando las posibilidades de que los funcionarios y trabajadores de Correos puedan ir destinados a otras administraciones públicas, y contiene una incentivación retributiva que se cuantificará en razón a

los resultados de la empresa. El cuarto se refiere a la formación, ampliando programas formativos para todo el personal, y multiplicando por dos los recursos destinados a este fin. Y el último se refiere a la protección social, avanzando en un plan de pensiones —somos la segunda empresa con el plan de pensiones más importante de todo el Estado— e incrementando la aportación de la empresa de 500 millones actuales a 1.600 millones al finalizar el plan.

Las organizaciones sindicales han dado muestras de un compromiso con la empresa de forma indubitada. Han asumido compromisos también de flexibilidad en la regulación interna y han explicitado en este acuerdo los principios que han de regir el futuro estatuto de los funcionarios y el futuro convenio colectivo del personal laboral. Y nos hemos comprometido a desarrollar la polivalencia de los puestos de trabajo, a racionalizar los concursos de traslados, a mejorar los índices de productividad del empleo y a reducir el absentismo.

La quinta línea estratégica se refiere a las tecnologías y a los sistemas de información. En paralelo a la presentación de este plan se ha hecho otro, que lo hemos presentado, como digo, paralelamente, que hemos aprendido a denominar plan de sistemas, que contiene todas las estrategias de la sociedad estatal desde el punto de vista de la informática y de las tecnologías de la información. Se pretende un triple objetivo: ofrecer una cobertura integral de los procesos de Correos a todas las fases del tratamiento postal, desde la admisión al tratamiento, la distribución y el reparto; finalizar la implantación e integración de los sistemas de gestión de la sociedad, sistemas económico-financieros, de recursos humanos y comercial; y sentar las bases para el desarrollo de las iniciativas de E-Business, es decir, de la nueva economía.

La sexta estrategia básica que nos propone este plan se refiere a la orientación de Correos hacia los ciudadanos y, en consecuencia, a la orientación de Correos hacia los clientes. Sabemos que hay una fuerte competitividad, que hay un estrechamiento de los márgenes comerciales, y que es necesario un incremento en el esfuerzo de fidelización de clientes. Por esto, Correos necesita incrementar una notable estrategia comercial que permita su afianzamiento y que mejore su situación en el mercado.

La séptima línea, señorías, se refiere a la internacionalización de las actividades de Correos. Como hemos dicho, Correos no participa y no posee actividades o líneas de negocio fuera del mercado nacional —los principales operadores postales europeos han acometido numerosos proyectos en el ámbito internacional—, y es posible, con modestia pero sin renunciar a ello, que Correos piense en dos mercados objetivos: el primero, en el mercado europeo, por su proximidad geográfica y su importancia económica; y el segundo, en el mercado latinoamericano, por su afinidad cultural, por el tamaño de los mercados potenciales y, sobre todo,

por la elevada inversión española, es decir, la elevada presencia de empresas españolas en estos mercados internacionales, que pueden representar ventajas para la entidad, que pueden ser aprovechadas, como digo, en un proceso futuro de expansión.

Las siete estrategias básicas hasta aquí explicitadas, señorías, conducen a la octava y última, que se refiere a cómo entendemos ha de organizarse Correos en un futuro. Los principios que regirán este nuevo modelo organizativo son los siguientes: hemos de hacer una organización especializada basada en divisiones, manteniendo la unidad de la empresa; hemos de flexibilizar la organización para satisfacer las demandas del entorno y de la sociedad; hemos de compartir procesos en Correos; hemos de aprovechar las sinergias de esta gran empresa; hemos de orientarnos más al cliente y hemos de delegar decisiones al nivel más cercano, al nivel territorial, al nivel de comunidad autónoma, al nivel provincial y, sobre todo, hemos de tener un estilo de dirección propio de una empresa cuyos accionistas son el conjunto de los españoles, de una empresa cuya vocación es la del servicio público.

En el organigrama que tienen ustedes a su disposición se concreta una división dedicada a la correspondencia, es decir, a los servicios postales tradicionales, una división dedicada a los establecimientos postales, es decir, a las oficinas. Como hemos dicho, tenemos más de 3.800 oficinas, donde se pueden hacer más cosas de las que estamos haciendo actualmente, y una división de paquetería especializada en el exprés, especializada en la paquetería urgente. Además de estas tres divisiones, habrá una unidad de servicios bancarios y una unidad de E-Business, es decir, de la nueva economía.

El último capítulo del plan se refiere a la diversificación, es decir, a qué líneas de negocio o de actividad pretende atender Correos en estos próximos años. Y son cinco las líneas apuntadas que, para cerrar esta comparecencia, expondremos de forma sumaria: los servicios postales, las oficinas o establecimientos postales, la paquetería, los servicios bancarios y la nueva economía.

En lo que se refiere a los servicios postales, Correos se plantea tres líneas de actuación: la primera, la calidad del servicio; la segunda, la eficiencia en los costes; y la tercera, la ampliación de la cartera de productos postales. Ya hemos puesto de manifiesto que el compromiso que hoy asumimos en esta Cámara es la automatización y clasificación del correo, con una inversión de 50.000 millones de pesetas, 18.000 dedicados a edificios y naves, y 32.000 a la adquisición de equipamientos. De los 50.000 millones destinados a este plan se han comprometido a esta fecha 22.000 millones, 7.500 millones en adquisición de equipamiento y 14.500 millones en la construcción de grandes centros de tratamiento. Está finalizado el centro de Oviedo, está funcionando el centro de Valencia, está en obras el

nuevo centro de clasificación postal de Madrid, y se han adjudicado recientemente el centro de clasificación de Vitoria, el centro de clasificación de Barcelona, el centro de clasificación de Sevilla, y se han adquirido las parcelas correspondientes para el centro de clasificación de Toledo y para el centro de clasificación de Zaragoza. Hemos de mejorar, sin duda, la eficiencia en los costes y hemos de lograr el mapa donde se ubicarán todos los centros de clasificación que procederán a la automatización del correo, mapa que atiende al centro de clasificación en Galicia, en Asturias, en el País Vasco, en Castilla y León, en Aragón, en Cataluña, en Madrid, en Extremadura, en Valencia, en Palma de Mallorca, en Andalucía y dos centros en las Islas Canarias, concretamente en Tenerife y en Las Palmas.

La segunda línea se refiere a los establecimientos postales. Todos los grandes Correos europeos están intentando que en las grandes superficies comerciales instaladas en las miles de oficinas que pueblan la geografía de nuestro país se puedan vender más cosas que los productos postales tradicionales. Por esto estamos intentando diseñar una fórmula para que en esta red de oficinas se pueda rentabilizar mejor el espacio, se puedan conseguir mayores resultados, manteniendo, como digo, el servicio de postal universal como primer destino de esta organización. Las líneas a acometer, en consecuencia, serán potenciar la accesibilidad a la red postal, a través, como digo, de la adecuación y de la ampliación de horarios de las oficinas; superar los criterios exclusivamente poblacionales y abrir oficinas en los centros, en los polígonos industriales, en las nuevas urbanizaciones, en los parques empresariales y en los nudos de comunicación; intentar un mayor enfoque comercial y una mayor autonomía de gestión en el ámbito de las oficinas; incrementar, en consecuencia, los ingresos a través de esta actividad, y por último realizar una profunda labor de homogeneización entre los establecimientos postales existentes, a través de la reforma del 40 por ciento del total de oficinas de nuestro país, bien en remodelaciones integrales de oficinas o bien en compra de nuevos locales y obras en el conjunto del 40 por ciento, como digo, del parque de oficinas de Correos español.

Por lo que se refiere a la tercera línea de actividad, línea clave, en nuestra opinión, en el desarrollo del correo público del país, hemos de hablar de la paquetería. Y es que la paquetería y la paquetería comercial es la opción prioritaria elegida por la mayoría de los operadores postales públicos para responder a la diversificación. La situación de permanentes cambios en la demanda está potenciando la aparición de amplias redes internacionales, y no es posible tener una posición en una red internacional si no se tiene una posición de liderazgo en el propio mercado doméstico, a tal efecto, señorías, hemos de decir que el volumen de facturación de la paquetería en España, con cifras de 1999, ha superado los 465.000 millones de pesetas, de estos

465.000 millones, 300.000 millones se refieren a la paquetería comercial. Estamos en un sector, el de la paquetería, con crecimientos acumulativos entre el 15 y el 18 por ciento anualmente. Un sector, como digo, en el que Correos, así como en el sector de la correspondencia mantiene un liderazgo inequívoco con un 85 por ciento, en el sector de la paquetería mantenemos solamente una posición del 5,8 por ciento del total del mercado. Por esto pretendemos posicionarnos en el mercado de la paquetería comercial en España, alcanzar mayores sinergias entre la actividad de paquetería y los servicios postales, incorporarnos a una red internacional para asegurar a nuestros clientes que sus mercancías llegan a cualquier punto del mundo, y posicionarnos, sin duda, en un futuro del mercado electrónico cada día más importante. Y a tal efecto, como hemos dicho, señorías, crearemos una división de paquetería que será la encargada, a través de una empresa especializada en la paquetería y en el exprés, en la que Correos ostentará el liderazgo accionarial y los órganos de gobierno, como el resto de los servicios de los Correos europeos que actúan en el mercado.

La cuarta línea de actividad se refiere a los servicios bancarios. Es una actividad que, como sus señorías conocen, ha sido tradicionalmente ligada al correo público. Es precisa, en nuestra opinión, su recuperación y su potenciación. Tenemos una enorme capilaridad en la red postal; hay un gran número de clientes que trabajan con Correos, y hay, sin duda, una confianza de esos clientes en que Correos es una institución pública, que Correos tiene la garantía del Estado, y en consecuencia nos proponemos en este ámbito llegar, de unos escenarios de 45.000 millones de pesetas de negocio bancario que tenemos en estos momentos en las oficinas, hasta 178.000 millones de pesetas. Es decir, multiplicar por cuatro el total del negocio en esta legislación.

Concluimos ya con la quinta y última línea de negocio, que se refiere a la nueva economía o al de *E-Business*. Sus señorías son conscientes de los profundos cambios que se están realizando en el ámbito de la transformación del intercambio de mensajes y en el auge de las actividades relacionadas con el *E-Business*. Tenemos que redefinir el núcleo del negocio postal y tenemos que utilizar Internet como canal de distribución, y a tal efecto hemos presentado cuatro proyectos que se contienen en el plan y que muy sumariamente describiré: Primer proyecto: intercambio de documentos electrónicos entre los ciudadanos y las administraciones. Correos tiene que seguir, desde el punto de vista del negocio electrónico, siendo intercambiador de mensajes entre la Administración y los ciudadanos, entre los ciudadanos y la Administración, y entre las administraciones entre sí. Segundo proyecto: oficina postal virtual. Pretendemos que a través de Internet los ciudadanos puedan comprar la mayoría de los productos postales, de la misma forma que están ofreciendo otras

empresas, de tal forma que a través de Internet se puedan franquear los envíos, se puedan identificar los envíos registrados masivos, se puedan hacer giros, se pueda vender filatelia, se puedan contratar apartados postales electrónicos para almacenamiento del correo, y se puedan conseguir productos como el de la valija electrónica. El tercer proyecto en el ámbito del *E-Business* es el intercambiador postal, y éste se refiere a que cada día las empresas originan en formato electrónico sus mensajes y los entregan a empresas especializadas para que este mensaje en formato electrónico se convierta en mensaje en formato físico, de tal forma que el Correo se encargue de ensobrar esos mensajes, de trasladar esos mensajes a papel y de distribuir y entregar esos mensajes en los domicilios y en las empresas. Y el último proyecto en el ámbito del *E-Business* es establecer en la paquetería exprés tecnologías que permitan el seguimiento de la misma, tecnologías que permitan el control permanente de los paquetes en aquellos lugares donde se encuentren hasta el momento de su entrega.

Hasta aquí, señoras y señores diputados, el Plan estratégico de esta entidad. Y a modo de conclusiones tengo que decirles simplemente que el primer compromiso, que es el correo público en nuestro país, y que se contiene en este plan, es garantizar y garantizar con calidad la prestación del servicio postal universal. El segundo compromiso es ampliar el objeto social de la empresa, ampliar justamente para consolidar y apuntalar el futuro de esta organización, asumiendo mayor cuota en el mercado de la paquetería, potenciando los servicios bancarios, impulsando nuevos productos y servicios aprovechando la red de oficinas, e incorporar los negocios y servicios derivados de las nuevas tecnologías. El tercer compromiso a modo de conclusión es hacer una transformación de Correos, y hacer la transformación hacia una sociedad estatal de carácter público, donde hemos de decir que precisamente este carácter público no solamente no impide, sino que exige con mayor intensidad, ser eficiente. Somos un servicio público gestionado bajo una fórmula empresarial, y hemos de demostrar que el conjunto de esta gran plantilla es capaz, desde la óptica del servicio público, de ser eficiente, es capaz de prestar un excelente servicio a la sociedad, es capaz de seguir siendo el correo público más barato de Europa. Y la última conclusión, señorías, se refiere al compromiso con el conjunto de la organización, con el conjunto de la plantilla, y el compromiso de la plantilla con el conjunto de los ciudadanos. Creo que esta propuesta del Plan estratégico, este grado de colaboración obtenido con las organizaciones sindicales, este gran acuerdo sindical del pasado 9 de mayo, en el que se compatibiliza la mejora de las condiciones de trabajo con la flexibilidad en la organización de la empresa, es un buen comienzo para un futuro en el que fortalezcamos el correo público del país, y mejoremos el servicio postal universal. Para ello no dudamos en

contar con la colaboración de todas SS.SS., porque Correos es la compañía de todos los españoles.

Muchas gracias.

Gracias, señor director por su intervención.

El señor **PRESIDENTE:** El señor Rodríguez ha sido peticionario de esta comparecencia. ¿Seguimos el orden habitual de la Comisión, señor Rodríguez, o quiere usted intervenir? **(Pausa.)** Como le da a usted igual seguimos el orden habitual, para no cambiar nuestras costumbres.

Tiene la palabra el portavoz del Partido Socialista, señor González.

El señor **GONZÁLEZ SERNA:** Señor presidente, señorías, en primer lugar, en nombre del Grupo Socialista, nuestro saludo y la bienvenida al director general de Correos y Telégrafos.

Señor director general, este Plan estratégico, mejor dicho, el resumen ejecutivo que conocemos, ya que no disponemos del plan en su totalidad, a nuestro entender tiene dos grandes defectos que voy a tratar de explicarle; y posteriormente veremos algunos de los agujeros o problemas que entendemos que tiene este resumen ejecutivo, como le decía, del Plan estratégico 2001-2003.

En primer lugar, tenemos que destacar que el escueto análisis que hace el Plan estratégico de la situación de la que parte, no recoge claramente la realidad de Correos y Telégrafos de este país. Y yo quiero referirme a la realidad que existe en la calle, la realidad que perciben los ciudadanos de España, la que sufren los mayores que están esperando una carta para su intervención quirúrgica, que para ellos en ese momento es el tema más importante de su vida, y que además de eso, señor director general, y usted conoce el tema, seguramente llevan siete meses, un año o año y medio esperando esa carta de su hospital de referencia para ser intervenido de cataratas, que seguramente mejorará su calidad de vida. Aunque usted se ría o aunque usted sonría, sabe que lo que le digo está de acuerdo con la realidad. Por otro lado, la realidad que existe en aquella alcaldesa que se siente preocupada e impotente a la vez porque la mayoría de los ciudadanos de su pueblo le piden que solucione el problema de Correos, y ella es incapaz porque el servicio público es incapaz de solucionar los problemas de ese pueblo. La realidad de la empresa que pierde una transacción comercial o que no pudo satisfacer a un buen cliente, porque la comunicación que dependía de Correos y Telégrafos no llegó en el momento oportuno. Esa realidad simplificada es ésta: La pérdida de confianza de los ciudadanos en el servicio público de Correos y Telégrafos, la pérdida de satisfacción del servicio público de Correos, y la pérdida, que es más grave, de seguridad del servicio público de Correos en este país. Esa es la realidad que existe. Y esa trilogía nos lleva a un punto: Correos no funciona en este momento en este país. Correos no funciona.

Por tanto, el plan estratégico, al partir de premisas falsas, seguramente a las conclusiones que nos va a llevar no van a ser las más acertadas. Ejemplos hay cientos, y no es demagogia, ni muchísimo menos, no es la del señor de las cataratas, que existen, ni la de la alcaldesa, ni la de la empresa. Pero de todos, le voy a entregar la fotocopia del correo electrónico de un administrador de fincas. Este administrador estuvo en conversaciones con el ente público, Correos y Telégrafos, con el fin de solucionar un problema de un parque industrial, además bien situado, justamente al lado de dos núcleos urbanos importantísimos, uno de 300 ó 400.000 de habitantes y otro de 250.000. Ese parque industrial, además, por el norte limita con una autovía y a tres kilómetros tiene el aeropuerto, con lo cual estoy diciendo que el sitio seguramente es excepcional. Pues este administrador de fincas se puso en contacto con ustedes, y después de negociaciones y negociaciones el hombre no encontraba la fórmula de solucionar el problema. Entonces —no el método científico, ni esa pantalla, ni ese ordenador— utilizó el método del sentido común. Cogió diez cartas, las depositó en la oficina central de la ciudad y les pidió a sus clientes que, por favor, inmediatamente la recibiesen le dijese a qué hora y qué día la habían recibido. El ejemplo está aquí, yo luego se lo pasaré y tendrá usted la dirección del correo electrónico de ese administrador de fincas. Es simplemente vergonzoso, Correos no funciona. Y no funciona en el corazón donde están los ciudadanos. Ya no estoy poniéndole el ejemplo del pueblo perdido, allá en las montañas, le estoy poniendo el ejemplo clarísimo de una provincia de más de un millón y medio de habitantes, por no poner otro. Hemos elegido ése porque posteriormente tendremos la oportunidad de hablar de calidad.

Señor director, nos da la sensación de que con este Plan estratégico hemos perdido el tiempo, y ojalá me equivoque, pero me temo que también vamos a perder los españoles el dinero. Hace dos meses y medio ustedes presentaban a bombo y platillo en Ifema, donde tuve la oportunidad de asistir, este Plan estratégico del que hoy tratamos en la Cámara. Señor director general, contéstenos: ¿a qué se debe el retraso en la puesta en marcha del plan estratégico? ¿No será que detrás de este plan estratégico, de este cuaderno amarillo tan bien presentado, que es un resumen, no hay nada más? Señor director general, sería una pena, pues nos da la sensación que la consultora que lo realizó y lo cobró, lo cobró y bien. Por cierto, ¿cuánto ha costado este plan estratégico?

El otro día se comentaba en los alrededores de su despacho la necesidad de la contratación de otra consultora para complementar y/o desarrollar este resumen de plan estratégico, pues se decía que detrás de ese cuaderno amarillo no había nada más. Señor director, a quien me lo contaba le transmití mi convicción de que eso no podía ser cierto, pero me gustaría que usted lo

dejara absolutamente claro. La pregunta es: ¿ha contratado o piensa contratar otra consultoría para complementar, desarrollar o realizar algún trabajo que tenga que ver con el plan estratégico 2001-2003? En cualquier caso, le solicito formalmente ya aquí y lo antes posible el plan estratégico completo 2001-2003, del que no disponemos.

Otro gran defecto de este plan estratégico es haber perdido la oportunidad para aclarar el futuro de Correos y Telégrafos, y así tener la oportunidad de tranquilizar a más de 45.000 funcionarios y a más de 20.000 personas laborales. Señor director general, contéstenos: ¿será privatizado el servicio público de Correos y Telégrafos?

Una lectura sosegada del plan estratégico, del resumen que disponemos, nos permite afirmar que todas las posibles líneas de actuación que se apuntan podrían perfectamente ser desarrolladas dentro del marco de ente público estatal; por tanto la decisión de conversión en sociedad anónima estatal genera dudas e incertidumbre sobre el futuro de Correos y Telégrafos. Si además le añadimos, como usted bien ha dicho, que se hizo bajo la carpa de la denominada vulgarmente ley de acompañamiento, la preocupación toma más fuerza. Señor Núñez, ¿para qué necesitaba Correos ese cambio de marco jurídico? Contéstenos: ¿es que no podía llevar a término al plan estratégico 2001-2003 dentro del marco jurídico de ente público? Díganos la verdad, ¿existe algún otro interés más oculto para este cambio de marco jurídico?

Señor director general, señorías, vamos a hablar de algunos de los problemas, de algunas de las cuestiones que entendemos son verdaderos agujeros del plan estratégico. Ustedes hablan que debe ser el mercado interurbano la base de la actividad de la empresa, así habla el plan estratégico. Hablemos pues del mercado interurbano, pero quisiéramos recordarle que éste es un mercado muy inconsistente, y esa inconsistencia, señorías, tiene una doble causa: por una parte es un mercado económica y operativamente inseparable del mercado urbano de cartas, y por tanto imposible de control a efectos de garantizar la reserva legal establecida para el correo público. En relación con esto quisiéramos saber, señor director general, ¿cuántas empresas de distribución se han registrado como operadoras dentro del ámbito del servicio postal universal, desde la aprobación de la Ley 24/1998? Explíquenos cómo puede el Gobierno controlar la reserva legal del correo interurbano y cuántas denuncias conoce sobre operadoras que se hayan producido por manejar correspondencia interurbana. De otro lado, una segunda inconsistencia: que es un mercado tecnológicamente eludible y cada día más; la tecnología de Internet y de las telecomunicaciones permite transportar electrónicamente todo tipo de mensajes, y como usted bien decía imprimirlos en la ciudad de destino, lo que convierte automáticamente el correo interurbano en correo urbano.

En conclusión, yo quisiera, y desde nuestro grupo quisiéramos dejar claro, que el Gobierno reservó al operador público un mercado ficticio, separándose claramente de la política postal practicada por los demás gobiernos europeos, que han reservado al operador público prácticamente todo el ámbito de servicios que permite la Directiva comunitaria 67/1997 (las cartas, tarjetas postales, publicidad directa), en el conjunto del territorio nacional, tanto urbano como interurbano.

Miren señorías, hace pocos días la operadora privada VíaPostal se anunciaba como empresa competidora a escala nacional de los servicios postales tradicionales, y no es el resultado de una casualidad ni de la improvisación de unos señores, es la consecuencia y la conjunción de tres factores y de tres errores de este Gobierno: Primer error, en un mercado postal mal regulado por el Gobierno, como decíamos, pues las partes más rentables del mercado de cartas se están transfiriendo a la iniciativa privada, que no tiene luego ninguna obligación real de servicio universal. Segundo, la fuerte subida de precios de los envíos postales en los últimos años, con el objetivo de obtener beneficios inmediatos en la cuenta de resultados, lo que ha dado mayor margen de maniobra a los competidores en el mercado. Y tercero, una estrategia comercial, entendemos, errónea del operador público, desde 1996.

Señor presidente, le ruego generosidad, porque es un tema importantísimo, son dos comparecencias juntas y uno no dispone de los medios didácticos de que dispone el director general. La verdad, si hubiésemos sabido que uno podía hacer una preparación de estas características, hubiéramos utilizado otros medios audiovisuales, pero sabe usted de lo que dispone un pobre diputado de esta Cámara.

El señor **PRESIDENTE**: Estoy seguro, señor González, que a usted le sobran medios por su habilidad, pero le recuerdo que habíamos acordado...

El señor **GONZÁLEZ SERNA**: Yo creo que apenas he utilizado cinco minutos.

El señor **PRESIDENTE**: No; lleva usted doce minutos. Pero continúe usted con la máxima brevedad posible.

El señor **GONZÁLEZ SERNA**: Se lo aseguro, muchísimas gracias, señor presidente.

Decía que otro de los errores es la estrategia comercial errónea del operador público, que desde 1996 ha permitido que Correos pierda la relación directa con los clientes, puesto que lo ha puesto en manos de agencias concentradoras de envíos postales, por dos decisiones erróneas también del Gobierno: Permitir a las agencias concentradoras el franqueo a terceros, y por otro lado, renunciar Correos a entrar directa o indirectamente en la actividad de preparación, ensobrado y etiquetado de los envíos de grandes clientes.

Señor director general, díganos qué dice el plan estratégico sobre cómo piensa Correos afrontar las condiciones adversas que le comentaba. Díganos qué dice el resumen ejecutivo del plan estratégico sobre iniciativas empresariales en ese primer eslabón que le digo de la producción de Correos, preparación, ensobrado y etiquetado.

Otra cuestión y otro asunto que creemos importante es la viabilidad financiera. Efectivamente se ha alcanzado el equilibrio financiero en la cuenta de explotación, pero eso en ningún caso garantiza la viabilidad financiera de futuro. Mire, el equilibrio alcanzado está basado fundamentalmente en el incremento de los precios, en ningún caso en el incremento de la cuota de mercado. Además del incremento de los precios se han producido en estos años un incremento importantísimo de la presión y de la precariedad en los trabajadores, así como el número de viviendas adjudicadas y el número de portales por cada uno de los repartidores. A la vez hay que hacer constar el descenso de calidad del servicio de Correos, que ya antes le explicaba, ha sido terrible en los últimos años. Este escenario pone en evidencia que estamos ante un equilibrio financiero coyuntural, señor director general. Contéstenos, ¿qué dice el plan estratégico respecto a la evolución esperada de la cuenta de Correos en el cuatrienio 2001-2004? ¿Qué dice el plan estratégico sobre la proyección de incremento de precios 2001-2003? Señorías, les adelanto que el plan no contiene ni un solo dato sobre la evolución esperada de las cuentas económicas de Correos, lo que resta a este plan toda credibilidad.

Señor director, ¿qué dice el plan estratégico respecto de la evolución esperada de la cuota de Correos en el mercado de productos tradicionales? Ni media, señor director.

Señorías, permítanme otra variable importantísima, u otro agujero, como ustedes quieran llamarlo: el de las nuevas tecnologías. Este plan estratégico lo considera y quiere posicionar de forma decidida a Correos en las nuevas tecnologías, hasta ahí estupendo; pero cuando uno va analizando el plan, se da cuenta que el negocio electrónico no tiene ninguna concreción, pero sí que dice, y además bien lo exponía el señor director general a través de esa magnífica pantalla, que existe un proyecto de intercambio electrónico, existe un proyecto de oficina postal virtual, un intercambiador postal. Pero uno sigue leyendo ese resumen, porque no tenemos el plan general completo, y sigue investigando, sigue ahondando en el plan y se encuentra en la página 93 que dice: la decisión final sobre la oportunidad o conveniencia de acometer estos proyectos, así como el establecimiento de un calendario concreto de las actuaciones a emprender en esta materia —negocio electrónico— quedan supeditados a los estudios de detalle que determinen tanto su viabilidad técnica, como sus intereses estratégicos para Correos. Señor director general, ¿tiene Correos alguna propuesta inmediata y seria a

fecha de hoy del proyecto de negocio electrónico? ¿Qué piensa hacer Correos en el período 2001-2003 dentro del marco de Internet? ¿Qué piensa hacer con plazos y con capítulos de inversiones, exactamente?

Sobre inversiones es verdad que es una de las pocas cifras que aparecen detalladas: 160.000 millones de pesetas, de los cuales el 44 por ciento (tengo yo aquí anotado, creo que coincide con la exposición que hacía el señor director general) viene a mejorar las edificaciones y los locales; una cantidad importantísima, 70.000 millones de pesetas. A mí me viene a la memoria una cosa y quiero preguntársela: ¿piensan tomar alguna medida para evitar seguir pagando el alquiler millonario y escandaloso de la sede central de Correos?

También hablan de 32.000 millones, usted daba otra cifra, usted creo que hablaba de 55.000 millones, para automatización postal y 25.000 millones de pesetas para mejorar los sistemas de información. Nosotros queremos decirle una cosa: Correos tiene un problema serio en las carterías, que es necesario reorganizar y dotar de suficientes medios materiales y humanos, para que tengan capacidad de verdad de distribuir en plazo y calidad los envíos postales. Se echan en falta medidas para su solución, porque ustedes pueden automatizar con 50, 60 o los millones que estimen, lo que quieran; pero luego la cartería no funciona, y son incapaces de sustituir las bajas de un trabajador, de adiestrar a los trabajadores. No solamente hay que contratarlos, usted no puede mandar a un trabajador a un barrio, a una urbanización si no conoce, si no se ha adiestrado, porque evidentemente la pobre persona pasa un mal día, pasa una mala semana, y seguramente, encima, la calidad del servicio no será la que el ciudadano espera, con lo cual hay que tener planes serios de formación de los trabajadores y muy especialmente de los repartidores.

Para terminar, permítame algunas preguntas directamente relacionadas con un tema que todos le damos gran importancia y que yo creo es una de las variables más importantes de la empresa, que son los recursos humanos. En el punto 5.4.1 del plan estratégico dice: potenciar la gestión de becarios enlazada a un programa de selección de personal joven, ofreciendo expectativas de carrera. Teniendo en cuenta que Correos y Telégrafos es una empresa estatal, una empresa pública, sometida en sus procesos de selección a los principios de igualdad, mérito y capacidad (por otra parte, principios constitucionales), contéstenos: ¿piensa el Gobierno cumplir con dichas normativas? ¿Qué entiende usted por personal joven y en base a qué criterios se determina la juventud o la vejez de las personas que quieran acceder a los puestos de Correos y Telégrafos?

Señor director general, en una reciente entrevista (*Dinero y Salud* es la publicación) decía usted disponer de una encuesta en la que se desprendía, más o menos dice usted que nuestra gente es la que menos saluda cuando alguien entra en su oficina, o la que menos sonríe cuando tiene un cliente delante. Son palabras suyas

que parece se desprendían de la entrevista que le hacían, de la encuesta de que dispone usted. Yo quiero preguntarle: ¿a qué piensa que es debido esto? ¿Piensa que es por la edad, por el sexo, por la condición de funcionario público, o piensa que tiene que ver algo con las últimas etapas de la empresa de Correos y Telégrafos? (**Rumores.**)

Creo que hay comentarios, señor presidente, que debe usted cortar y no yo.

El señor **PRESIDENTE**: Le ruego, señor González, que termine ya. Ha doblado usted el tiempo permitido al que se comprometieron en la reunión de Mesa y Junta de Portavoces.

El señor **GONZÁLEZ SERNA**: Sí, termino ya.

Para finalizar quiero transmitirle la profunda decepción del Grupo Socialista sobre este plan estratégico, porque este plan estratégico no parte de una realidad. Correos hoy no funciona, señor director general, y con este plan estratégico no vamos a ningún sitio. Yo quiero decirle una cosa: el objetivo principal de cualquier plan estratégico, concretamente de Correos, debería ser recuperar la confianza del servicio público de Correos entre los ciudadanos, recuperar la satisfacción que tenían los ciudadanos del servicio público de Correos de este país, y recuperar la seguridad que tenían los ciudadanos del servicio público. En definitiva, señor director general, que Correos y Telégrafos funcione.

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, les recuerdo que las dos comparencias se han agrupado, que la tercera comparencia se ha desagrupado a petición del Grupo Socialista, y por tanto esa petición ha sido correspondida con un ajuste de tiempo. Quiero decir que vamos a tratar de ser más rigurosos en los tiempos, puesto que ustedes mismos han sido los que han pedido esta situación, en beneficio de todos los que concurren a esta Comisión.

Tiene la palabra el señor Sedó, por el Grupo Catalán. (**El señor Torres Sahuquillo pide la palabra.**)

¿A título de qué pide la palabra?

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: Señor presidente, un minuto por favor, y a título de aclarar su último comentario, si me lo permite.

Simplemente recordarle al señor presidente que esta decisión no ha sido del Grupo Socialista solo, ha sido una decisión de la Mesa dividir la comparencia en dos.

El señor **PRESIDENTE**: Sí, don Gerardo, le digo que ha sido a petición del Grupo Socialista, no decisión tomada, sino a petición, lo cual me parece normal; todo el mundo puede pedir y luego la Mesa puede dar o no dar.

En definitiva, tiene la palabra el señor Sedó.

El señor **SEDÓ I MARSAL**: Respecto al tiempo, puede estar muy tranquilo. Yo no voy a superar ni la mitad del que teóricamente debo tener concedido, básicamente porque en este tipo de intervenciones por mi parte desde hace tiempo me gusta escuchar al compareciente, y sobre lo que él nos explica tomar mis notas y comentarlas en líneas generales en referencia a lo que he explicado y al criterio que yo en este momento, como portavoz de mi grupo, tengo respecto a este tema.

En primer lugar, refiriéndome ya al tema concreto de las comparecencias y del señor Núñez, saludarle en esta comparecencia. Reciba la salutación de nuestro grupo, Grupo Catalán (Convergència i Unió).

Usted nos ha explicado en líneas generales todo lo que es el nuevo funcionamiento de este plan estratégico que tienen en Correos. A mí me preocupa el plan en sí, porque es un plan muy ambicioso, y verdaderamente les deseo éxito. Creo que es verdaderamente lo que tenemos que hacer.

En el tema de Correos yo fui ponente de la ley aprobada en 1998, tuve muchas dificultades porque los criterios de nuestro grupo en aquellos momentos eran muy discutidos básicamente por la gente de Correos, en general todo el personal de Correos, como si nosotros en aquellos momentos fuésemos defensores única y exclusivamente de la iniciativa privada. No era así, nosotros teníamos ya en aquellos momentos quizá una visión de futuro (no quiero ningún mérito ni nada), una visión de cómo veíamos que tenía que ser el futuro de la empresa, y básicamente ya entonces creíamos que Correos tenía que ser uno más, operador público sí, pero uno más dentro de esta competencia, porque si tenía que estar anclado en una función de organismo autónomo pero con una competencia externa muy fuerte que había, se iba a hundir verdaderamente iba a quedar anquilosado, y no era ésta la visión que nosotros deseábamos. Nosotros deseábamos que Correos fuese la empresa puntera dentro de toda esta forma de mercado que se presentaba en el sistema de la comunicación.

Usted nos ha hablado de una época de profundos cambios. Quizá lo máximo que yo podría reprochar en este momento o estar algo crítico es en cierta lentitud que puede haber tenido esta decisión desde entonces, desde que se cambió la ley. Ya han pasado varios años, no muchos, pero en este momento el plan estratégico todavía tiene un horizonte bastante impreciso. Yo quisiera en todo caso que usted en su siguiente intervención nos precisase un poco más, si podemos saber algo de plazos, dónde veremos cosas ya más concretas, porque de todos los temas del plan de choque, y todas las otras ideas que tiene nos las ha dejado como ideas de futuro. Yo estoy convencido, creo, que son algo más, que están trabajadas o se está trabajando y por tanto ustedes ya deben ver que algunas de las iniciativas que van a poner en marcha tienen una fecha marcada.

Me preocupaba mucho, por unos conceptos dentro de las estrategias básicas que usted nos citaba. Yo inci-

diría en tres, porque las otras son más bien de una organización técnica. La primera, fortalecer el servicio público con atención al público, ésta va también ligada con la número 6, la que usted define como orientación hacia los clientes. Ahí hay mucho trabajo a hacer, hay que recuperar clientes, hay que recuperar imagen. Ha habido compañías estatales que ya recuperaron mucha imagen. Todos nos acordamos de los grandes retrasos que tenía Renfe años ha, todo el mundo estaba prácticamente escandalizado de los retrasos de Renfe, y Renfe logró cambiar esa imagen; yo que uso bastante el tren, puedo decir que esta imagen cambió. Espero que esa atención cambie también respecto a Correos. No deberíamos ver tan a menudo en algunos periódicos cartas al director que hablan del servicio de Correos, muy puntuales en muchas zonas, pero que sí existen. Por tanto, el trabajo de atención al público, que va ligado básicamente con la número 4, que es la gestión del cambio a través de las personas.

Este es uno de los temas principales, creo que a ustedes les preocupa muy mucho, y por tanto yo estoy satisfecho de que nos hable usted de la muy buena relación y de los buenos acuerdos que tienen con todas las organizaciones sindicales, porque creo que si el potencial humano que tiene Correos (primera empresa, como dice usted, en cuanto a poder humano que hay en España), si ese potencial no está verdaderamente convencido de dónde y hacia dónde quieren ir, mal irá todo el plan estratégico, mal irá la compañía.

Espero que esta unión de conceptos de que tienen que funcionar y por tanto las relaciones son buenas o están en vista al futuro como una empresa más, no para entrar porque ya están pero ser verdaderamente competitivas con todas las otras que puedan ser de iniciativa privada, es sumamente positivo.

Les preocupa porque usted en el fondo de todo lo que nos ha explicado siempre están saliendo temas de gestión del cambio a través de las personas por un lado, atención al público otra vez de las personas propias, nos habla, dentro de la mejora de la calidad del servicio, cómo tendrá que hacerse, establecer incentivos, productividad. Nos habla de un esquema de que la preocupación principal es que todo el mundo participe, yo creo que ustedes lo lograrán, y si se logra esta participación de toda la plantilla de Correos en el programa que ustedes tienen planteado, y espero que así sea, podemos llegar a tener en Correos un gran operador, el mejor operador que podamos tener en todo este mundo tan amplio que las nuevas tecnologías están ofreciendo. Espero y le deseo suerte. En todo caso le pido aclaración sobre los plazos, y que nos dé alguna concreción más.

El señor **PRESIDENTE**: Doña Presentación, por el Grupo de Izquierda Unida.

La señora **URÁN GONZÁLEZ**: Tengo que agradecer la comparecencia del director de Correos y Telégrafos. Desde mi grupo parlamentario vamos a intentar ponernos en plan positivo, y pensamos que el análisis que se ha hecho de la situación de Correos en estos momentos puede ser un análisis acertado, acorde con la realidad, y que el plan estratégico que ustedes presentan, o en realidad lo que nosotros conocemos que es el resumen, puede intentar cubrir el déficit de la situación actual de Correos y Telégrafos.

Tengo que decirles, señorías, que desde luego mi grupo parlamentario sigue pensando que no habría hecho falta un cambio en el marco normativo de la empresa para poder poner en práctica todas las medidas que en principio parece que ustedes deben aplicar desde el plan estratégico, pero que desde luego se podrían haber hecho exactamente igual siendo un organismo autónomo, como era Correos y Telégrafos hasta este momento. De hecho, ustedes el plan estratégico lo hacen con ese marco jurídico que no entrará en vigor hasta el mes de junio.

A mi grupo parlamentario le preocupa que como de costumbre, al menos ya que desconocemos el plan global, en el plan estratégico podemos estar de acuerdo con los enunciados que se puedan hacer en el mismo, pero desde luego no concreta y no se ve ese perfil de desarrollo año a año que se tendría que llevar a la práctica. Hay algo que nos parece muy importante y que desde luego no vemos por ningún lado, y es cómo van a financiarlo ustedes, cómo se va a financiar ese plan estratégico y de dónde se van a sacar los recursos para ese plan estratégico. ¿Van ustedes a aumentar las tarifas? ¿Van ustedes al final a tener un contrato-programa, como se hablaba en la Ley postal, para que realmente se pueda asegurar la financiación? ¿Se va a poner en marcha, o se ha puesto en marcha, el fondo de compensación que tenía que ver con el 1 por ciento de la facturación total del sector, para que Correos pudiera llevar adelante los servicios que estaba prestando, que precisamente no eran los servicios más rentables, sino todo lo contrario? La parte que se ha privatizado, o la parte que está funcionando realmente como privatizada, es la parte más rentable económicamente, y el sector público se ha quedado con la parte menos rentable.

Algunas de las cosas que usted nos ha comentado en su intervención, la verdad es que no nos cuadran excesivamente bien con lo que en principio se supone que este plan en este año ya se tiene que estar aplicando, y no vemos que haya unas medidas que vayan a ir mejorando determinadas situaciones en los servicios, y sobre todo algo que usted apuntaba de manera machacona en su intervención, que era la calidad en el servicio para recuperar imagen y recuperar clientes.

Señoría, usted hablaba en el análisis de la situación general de que había una media de reparto del servicio que tardaba entre un día o día y medio aproximadamente. Imagino que debe haber zonas del Estado español

en las que llegue con menos de un día de retraso, porque yo le puedo decir que la zona que más conozco, que es la de Valencia, a mí personalmente la correspondencia me llega con más de tres días de diferencia, pero hay otros servicios y otros sectores en la propia zona donde no solamente tardan tres días, es que tardan incluso quince días. Por tanto el servicio no ha mejorado, sino que en alguno sitios incluso ha empeorado, y desde luego no nos queda nada claro a través del plan estratégico cómo se va a mejorar realmente, en qué plazos y qué medidas son las que se van a tomar concretamente para que lleguemos a ese reparto del 85 por ciento con un día de diferencia, y para que en realidad se pueda tener esa garantía de servicio público universal, porque también hay que tener en cuenta que la directiva plantea que todo el mundo tiene que tener acceso al servicio postal universal, pero hoy por hoy en nuestro país, y de eso usted no ha mencionado nada ni ha dicho cómo se van a poner en práctica para conseguir solventar el problema, hay más de 200.000 personas que no tienen servicio. Por tanto habría también que saber cómo van a poner ustedes o qué medidas son las que van ustedes a poner en marcha para garantizar que todo el mundo tenga servicio postal y tenga acceso a ese servicio postal universal.

Señorías, en el plan estratégico que conocemos, y por lo que nos ha estado explicando el director de Correos y Telégrafos, además del montante de plantilla en ningún momento se nos ha comentado si la plantilla se va a mantener, solamente se nos ha dicho que el personal que en estos momentos es eventual o que no tiene un contrato fijo, paulatinamente irá accediendo y que en este período, en el período 2003-2004, habrá 8.000 ó 10.000 personas más, que serán fijas en plantilla; pero no se ha hablado de si al mismo tiempo va a haber un aumento paulatino de la plantilla con independencia ya de los 63.000 que hoy forman parte de ella, además de asegurar que va a ser una consolidación de los puestos de trabajo, y que desde luego en ningún caso el cambio normativo de la entidad va a suponer una privatización, sino una regulación de personal que suponga pérdida de puestos de trabajo.

También nos gustaría que nos explicara un poco más cómo van a acceder no solamente a la formación, que creemos es necesaria, que creemos es útil también para el beneficio de la empresa, sino si se va a consolidar la plantilla que hay en estos momentos además de lo que usted nos ha comentado, y si van ustedes a aumentar en este período 2001-2003 la plantilla de Correos también para aumentar la calidad del servicio y una mejor prestación del servicio universal.

Señorías, nos gustaría también que se nos comentara, si es posible por parte del director general, cómo está funcionando, si es que además se ha puesto en marcha la autoprestación, algo que se recogía dentro de la normativa postal y creemos que podría afectar directamente al funcionamiento de Correos. Nos gustaría

que nos lo explicara, y cuáles son las condiciones que se han puesto en el acceso al servicio postal de terceros y cómo se está controlando desde la Administración ese acceso de terceros al servicio postal.

Creo que ha habido alguna de las preguntas del Grupo Socialista que iba en esta dirección, y a las que mi grupo parlamentario también se suma, con independencia de rogarles que nos envíen también el plan estratégico completo lo antes posible para que podamos tener un conocimiento más exhaustivo, pues esperamos que el resumen que nos han enviado sea solamente eso, los enunciados, y después tengamos la grata sorpresa de que el plan estratégico no solamente contiene aquellos fallos que nosotros hemos visto, sino que además contiene la financiación y las pautas de inversiones periódicas no solamente en infraestructuras y en modernización de las nuevas tecnologías, que nos ha sorprendido hoy y esperamos que éste sea el inicio de una mejor calidad en la informática dentro del servicio de Correos, dada la exposición que se nos ha hecho hoy aquí, y que además eso suponga que también va a estar cuantificado y que se pueda no solamente cuantificar en cuanto a inversión económica, sino también en los períodos y en los plazos de tiempo que tienen que tener para ponerse en funcionamiento, y que todos podamos ir controlando y realmente viendo que se van aplicando.

Por tanto, señorías, son preguntas que espero nos puedan contestar y que además nos permitan tener una visión mucho más clara de lo que va a ser el futuro de Correos y Telégrafos.

Para finalizar, algo que a esta diputada y a mi grupo parlamentario nos preocupa y con su intervención nos ha generado mucha más duda. Usted hablaba de que precisamente uno de los servicios en los que pretenden aumentar el porcentaje de actividad de Correos y Telégrafos es el servicio de paquetería; pero nos ha dicho que para ponerlo en práctica ustedes tienen previsto crear una empresa mixta, donde el mayor accionista sea Correos. Me gustaría que ampliara usted esa explicación, y que además nos dijera cuáles son los inconvenientes de que fuera la propia empresa, que fuera el propio servicio de Correos el que pudiera generar ese servicio sin necesidad de tener que recurrir a la creación de una empresa distinta a la de Correos y Telégrafos, que por su intervención tengo la sensación de que además con inversión de capital privado.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Rodríguez, tiene la palabra en nombre del Grupo Mixto.

El señor **RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**: Empezaré por advertir que solamente en esta parte de la comparecencia del señor director de Correos utilizaré el derecho al uso de la palabra, lo digo porque no voy a utilizar tiempo excesivo, para que lo tenga en cuenta nada más.

Empezaré por decir que las intervenciones como las que acaba de hacer el señor director de Correos sumen

un poco en cierta perplejidad o contradicción a quien las escucha, porque si nos guiásemos exclusivamente por el aspecto formal de la cuestión, tendríamos que decir que en líneas generales podríamos hacer críticas de carácter parcial, notar ausencias, pero a lo mejor no poder hacer una negación profunda de lo que acaba de decir.

¿Por qué digo esto? Porque realmente hay que juzgar las palabras del director en función del Gobierno que sustenta también al director de Correos y Telégrafos, a su poca creencia en las compañías de carácter público y su tendencia desmesurada a políticas de privatización abiertas o encubiertas. Lo digo porque el hincapié que hizo el director sobre la mejora del servicio público postal, si realmente hay que juzgarla así en abstracto y sin tener en cuenta el contexto, no merecería más que parabienes y por tanto satisfacción, o incluso los claroscuros que presentó sobre el funcionamiento de este servicio público en el Estado español, cosa a la que normalmente no estamos habituados, a pesar de que efectivamente el aspecto crítico pudiese ser muchísimo mayor y nosotros queremos incidir efectivamente en él, o dar crédito, si fuese cierto y fuese desde un punto de vista público, al objetivo de intentar reconquistar el mercado de la paquetería, cosa que es muy importante y sin duda será uno de los aspectos que distingue a los correos públicos de otros Estados de la Unión Europea del nuestro. Es decir, hubo una política oficial, pública, estatal y gubernativa claramente favorable a mantener este servicio público como un servicio competitivo por cuenta del Estado, cosa que no por un sectarismo ideológico, sino por constatación de los hechos, es muy difícil de acreditar en el caso del Gobierno del Partido Popular.

Entonces, empezaremos primero por algunas cuestiones que afectan a lo que es el funcionamiento cotidiano, para después pasar a acceder a algunas reflexiones de carácter más amplio. Usted estuvo siempre en su intervención sustentándose en parte en la creencia de que el servicio de Correos tenía que cumplir con un deber de carácter legal, que era ofrecer un servicio público postal y especialmente aquel que no pueden cumplir las empresas de carácter privado, garantizando a todos los territorios de Estado español una distribución de correos en condiciones de calidad, de precio asequible, incluso dijo que el precio de nuestras cartas era el más barato de todo el conjunto de la Unión Europea, sin hacer discriminaciones por localización geográfica. Esto efectivamente es un deber de Correos, que viene dado por la Directiva 97/67 de la CE, trasladada después a la Ley del Estado español en 1998; pero cuando se habla en esta ley de que todo los días laborables, y por lo menos cinco días a la semana en el domicilio del receptor, de cada persona física o jurídica, existe el deber por parte de Correos de la entrega de la correspondencia, vemos que en la realidad esto no es así, y por tanto ya hay una especie de distorsión entre

la capacidad de propaganda del Gobierno, o de Correos en este caso, y la realidad de los hechos.

En definitiva, no se está cumpliendo la Ley postal, y me voy a limitar a la experiencia de Galicia que sin duda usted conoce bien. No es solamente en el rural donde no se está cumpliendo, donde efectivamente en el sector rural no se reparte el correo todos los días laborables, sino incluso en zonas de carácter semiurbano o con un importante tejido industrial. A usted sin duda le suenan los nombres de Calvario Rural, que es municipio de Vigo, la ciudad más populosa de Galicia, o el caso de Valadares, o el caso de Zamanes o el caso de Coruxo, todos ellos incluso con presencia de tejido industrial. Puede comprobar cómo esa Galicia semiurbana pero céntrica, desde el punto de vista de lo que es la estructura del país, no se cumple este requisito, como no se cumple en las zonas más densamente pobladas de la provincia de Lugo, sin ir más lejos en la Mariña y en los núcleos fundamentales de Ribadeo, Burela, Ribeiro o Foz, incluso no se cubren en el caso de A Coruña, muchísimas veces por las bajas de personal que no se cubren debidamente.

Es más, existe una tendencia, tendencia opaca pero constatable, a dismantelar los servicios de carácter estrictamente rural, siguiendo un criterio economicista y no un criterio de rentabilidad social. Aquí es donde sí nos parece que efectivamente para que Correos pueda competir y pueda cumplir la función de rentabilidad social, y al mismo tiempo autofinanciarse desde el punto de vista económico por lo menos en gran parte, sería necesario ir a otro tipo de mercados, y es aquí donde nos asiste una gran duda: efectivamente si esto lo va a hacer Correos como tal compañía pública, o si busca algún tipo de salida de carácter mixto, estará poniendo la infraestructura de Correos al servicio del negocio privado, con lo cual el servicio público al final va a padecer poderosamente.

Hay una cuestión muy importante, que es la del personal. Tenga la seguridad de que sus esfuerzos para que el personal tenga un comportamiento adecuado de un servicio público de calidad, y por tanto un trato del público que hace uso de este servicio adecuado, va a estar en consonancia con la credibilidad que tengan los directivos de la compañía y en gran parte el Gobierno de turno respecto de ese servicio público.

Sé que no hay nada incompatible en las grandes compañías públicas para que puedan desempeñar su labor mejor, incluso en la atención al público que las privadas. No hay más que ver, por ejemplo, el trato que dan muchas veces en las oficinas bancarias que son privadas, y es exactamente igual de despótico que por parte del funcionariado de muchas oficinas públicas; pero en el caso de las oficinas públicas yo estoy por asegurar que si hay una creencia en el servicio público por parte del Estado, eso acaba mejorando con una política adecuada.

En este aspecto paso a otras dos consideraciones, una de ellas la de las inversiones. Me parece que usted no hizo ninguna referencia a qué parte de esas inversiones se van a realizar en el medio rural, porque hasta ahora no se invirtió prácticamente ni una peseta; y después si van a tener cuidado con las inversiones de carácter errático o las malas inversiones. Es decir, en edificios que por ejemplo no reúnen a veces las normativas de seguridad y salud, donde ustedes tienen después que invertir más dinero como pudo ser, por ejemplo, en el caso del llamado pabellón de Vigo.

Y por fin quería preguntarle respecto del personal (que aquí emplearon muchas veces la propaganda), cuando ahora van ustedes a hacer estables a 10.000 personas que ya trabajan en Correos, podrían explicar con qué estatus laboral, porque eso es muy importante, ¿va a ser funcionariado o va a ser personal laboral estable? ¿Cómo perfilan el futuro de Correos en este aspecto? Yo sé que hubo algunos cambios de carácter legal, y no sé cómo afectan al estatus funcional de la empresa pública.

También quiero preguntarle, o echar en falta en su intervención algo que me parece crucial, y es: ¿por qué no habló de la adecuación de Correos al marco de las comunidades autónomas, que yo en algún caso creo sería esencial por la estructura de la población y por el carácter cultural y lingüístico definido? Le hago la siguiente observación: yo creo que aún faltan muchos flecos para que Correos, por ejemplo en Galicia, se adapte a la legalidad vigente en materia lingüística. Le rogaría que vigilase los nombres de las entidades de población de nuestro país, porque sigue habiendo auténticos dislates, y no es cuestión de que seamos los usuarios los que nos tengamos que pelear continuamente con los que están al frente de las oficinas de Correos para que practiquen la ley. En concreto, le advierto que en A Coruña aún siguen existiendo cuños de Correos que de manera chulesca siguen poniendo La Coruña, y eso es porque hay alguna connivencia entre algún responsable de Correos y quien todos sabemos, que es el excelentísimo alcalde de esa ciudad, un señor que está en desacato continuo respecto de la ley, por ejemplo; pero es que en entidades de población menores pasa igual, y yo creo que eso es cuestión de que los responsables políticos de Correos también tomen cartas en el asunto, porque va siendo hora de que se cumpla una ley del año 1983, y son 17 años. En Ferrol tuvieron que cambiar, por una exclusiva iniciativa del diputado que les habla, pues seguían con El Ferrol por todas partes. Yo creo que esto no es de recibo a estas alturas. Le rogaría que hiciese por lo menos una vigilancia estricta del cumplimiento de la ley.

Y acabo con una cuestión. Explique mejor la cuestión de la paquetería, porque efectivamente a mí me parece que eso es crucial, más crucial que la informática en este momento, porque eso es ir a un sector del negocio fundamental; y en segundo lugar, que me diga

los servicios bancarios con qué entidades bancarias va a ser, ¿con Deutsche Bank solamente?, o qué planes tienen ustedes respecto del futuro. Ahí es donde se ve, por ejemplo, que el hecho de que no haya una banca pública es también una contribución a que estos servicios no puedan ser debidamente utilizados o incluso sacar toda la potencialidad que podría tener efectivamente el número tan importante de oficinas de Correos, y que además tengan una diversificación de los servicios que ofrecen, que sin duda será una de las posibilidades.

En definitiva, y acabo ya, yo creo que toda la credibilidad de su exposición está en función de la credibilidad que el Gobierno tenga en los servicios públicos, y es el factor fundamental.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Otxoa, ¿quiere usted intervenir? (Pausa.)

Señor Ortiz, tiene la palabra por el Grupo Popular.

El señor **ORTIZ GONZÁLEZ**: Señor director general, muchas gracias por su presencia entre nosotros, ya en esta segunda ocasión. Aunque sea en contraste con otras intervenciones, la felicitación de mi grupo por varias cosas. Por su gestión (si no recuerdo mal, el señor director general pronto hará un año de su presencia al frente de las responsabilidades específicas de su cargo); por el plan estratégico en su conjunto, al margen de tal o cual aspecto concreto que ha sido objeto de análisis desde la visión catastrofista que uno creía que ya estaba superada en la oposición o el cambio tranquilo, como se dice en otras altas instancias. La felicitación que mi grupo se da a sí mismo por haber solicitado su presencia para la explicación de este plan estratégico.

Es obvio que la gestión de Correos ha mejorado en los últimos años en lo económico y en lo fáctico, a pesar, insisto, de las impresiones muy contrarias y muy encontradas con esta idea que se nos han querido transmitir a esta Comisión. Pero los datos numéricos son claros, mientras en 1992 las pérdidas de Correos ascendían a 30.000 millones de pesetas, en el año 1999 se redujeron a 4.777, por primera vez en el año 2000 la cuenta de resultados se salda con una cifra positiva de 400 millones de pesetas, y en este año, en el año 2000, la inversión se ha incrementado un 40 por ciento con la cifra del año anterior.

Mi felicitación en particular, y la felicitación al propio Grupo Popular aunque pueda parecer narcisismo, y seguramente se me acusará de ello, por el cambio de forma jurídica de la entidad, que ha sido uno de los temas que han estado en el trasfondo de todas las intervenciones, si era necesario o no era necesario el cambio de forma jurídica, darle a Correos y Telégrafos el carácter o la naturaleza de sociedad estatal, y si no hubiera sido posible que actuara como una empresa manteniendo la condición de organismo autónomo.

Quiero recordar que efectivamente la iniciativa de transformar Correos es de su etapa de gestión y del ministro Álvarez Cascos, que se materializó en una enmienda a la Ley de medidas fiscales, administrativas y sociales, vulgarmente conocida como Ley de acompañamiento, y concretamente en su artículo 58. Esta modificación se produjo después de numerosos contactos con sindicatos y partidos políticos, donde se analizaron los diferentes modelos vigentes en Europa, y se optó por adoptar esta figura de sociedad estatal, lo cual implica, y de alguna manera da respuesta a la inquietud de alguno de los intervinientes, en particular del señor Rodríguez, que se sigue manteniendo el carácter evidentemente público acomodado al carácter igualmente público del servicio postal universal. Este carácter público se refuerza reservando al Parlamento, a una norma con rango de ley, cualquier decisión que se pueda hacer en el futuro sobre futuras adquisiciones o venta de acciones, con lo que esta entidad se convierte en la única sociedad estatal que exige esta norma de rango legal para posibles cambios en su capital social. Esta medida, insisto, es absolutamente coherente con el servicio postal universal, obviamente de carácter público, y porque en la sociedad estatal presta servicios un importante número de funcionarios.

En definitiva, mi felicitación al señor director general, y aunque sea narcisismo al grupo que le apoya, por el cambio radical en las cifras de Correos y por el cambio de naturaleza que venía, que viene, que sigue estando claramente exigido, porque, sin perder su carácter público, tiene la condición de empresa que actúa como tal en el mercado en régimen de derecho privado en un momento de globalización, de liberalización y de tremenda competencia con agentes privados en este sector. Entiendo que este cambio de forma jurídica da respuesta a la inquietud de que, sin perder el carácter público y los objetivos del mismo carácter, se compatibilicen con la actuación empresarial. Y mi felicitación, señor director general, por el plan estratégico, que tuve ocasión de escuchar y de conocer el pasado mes de marzo en una sesión a la que fueron invitados todos los portavoces parlamentarios, algunos estuvieron, pero como diré después da la impresión de que no se enteraron, no se quisieron enterar o que ya estaban decepcionados (y uso una expresión que se ha utilizado) antes del nacimiento del plan estratégico, de su idea y de su propósito. Cuando uno va decepcionado es difícil que no siga saliendo decepcionado, sobre todo si se mueve desde el sectarismo y desde la ideologización.

El plan estratégico tiene unas premisas básicas que no podemos sino compartir: fortalecer las actividades tradicionales de Correos, en las que es líder en el mercado, pero al propio tiempo potenciar otras en las que está posicionado pero con muy poca o con insuficiente cuota de mercado, impulsar nuevos productos y servicios, aprovechando la importante red de oficinas, e incorporarse a los negocios y servicios derivados de las

nuevas tecnologías. Todo esto se ha puesto en evidencia en la exposición de las líneas básicas que ha hecho cumplidamente el señor director general, en los ocho grandes objetivos estratégicos que se proponen, y en particular en algunos capítulos y renglones muy concretos: en la preocupación por la accesibilidad a la red, que se va a plasmar en la ampliación del horario de atención al público, en la mejora de la gestión de los puntos de atención y en la calidad, en la consecución de este gran objetivo de calidad que es alcanzar que el 85 por ciento de los objetos postales se entreguen al día siguiente, lo cual se prevé para finales del año 2003. En el ambicioso plan de inversiones, por un total de 160.000 millones de pesetas, lo cual supone el doble del anterior cuatrienio, y en concreto, en el plan de infraestructuras, en el plan de automatización con 50.000 millones de pesetas, y en el plan de sistemas y adecuación de nuevas tecnologías, en el que se invertirán 25.000 millones de pesetas. En la preocupación por la paquetería, para que crezca a ritmos normales, a ritmos en consonancia con los servicios postales europeos; en el interés por los productos bancarios, y en el ámbito del *E-Business*; en definitiva en un repertorio de propuestas, de soluciones realistas abordadas con objetividad. En este marco, señor director general, nuestro respaldo, nuestro apoyo y nuestro estímulo para que siga vivo su ánimo y se convierta en realidad al final del año 2003 esta nueva figura de sociedad estatal de Correos y Telégrafos.

Quisiera decir dos palabras matizando algunas afirmaciones que aquí se han hecho. Como he dicho antes, este portavoz que ya es viejo en las lides parlamentarias, creía que la visión catastrofista específica de las proposiciones se había abandonado, pero no es así. Frente al cambio tranquilo, al opositor tranquilo, nos hemos encontrado en una exposición de caricaturas o de anécdotas (me refiero a la anécdota de las cataratas o de la alcaldesa) que no deben sorprender a un parlamentario avezado en estas lides en una entidad, pronto en una sociedad estatal, que maneja 5.500 millones de envíos anuales.

Estoy seguro que si expurgamos con toda seguridad encontraremos más casos de cataratas, más casos de alcaldesas, pero ésa no es la tónica general de Correos, y desde luego no es la exposición que ha hecho el director general, donde con un a mi juicio excesivo realismo ha puesto de manifiesto cuáles son las debilidades, cuáles son los problemas con que cuenta el servicio de correos en el momento actual. El catálogo, el repertorio que se ha expuesto de errores del Gobierno hace recordar una frase del clásico, aquella frase que decía: Atenienses, si todo está tan mal, la realidad no puede sino mejorar. Estoy seguro que eso va hacer el señor director general, pero no desde esta visión catastrofista y disparatada, que no tiene nada que ver con la realidad, sino desde el realismo equilibrado y desde el análisis de las cosas con plenitud de objetividad.

Vuelvo a insistir; el tema que ha estado en todas las intervenciones creo que tiene respuesta en la conversión en sociedad estatal. Se trata de que el futuro Correos, el Correos ya actual, combine su condición de empresa (las empresas son públicas o privadas, lo importante es que sean empresas) con el objetivo de carácter público de su misión, que no es otro que la garantía del servicio universal; pero al mismo tiempo sin desatender otros capítulos y otros productos que no están en la cuota de mercado, esto es evidente y lo ha dicho el director general de la entidad hasta ahora Correos y Telégrafos.

Como ha dicho el señor Rodríguez, la credibilidad, la prueba del nueve está en que se siga manteniendo el carácter público, sin perjuicio de su condición empresarial. Esto está en la normativa, está en el artículo 58 de la Ley de acompañamiento, y nos consta que está en los propósitos del Gobierno y del director general.

El señor **PRESIDENTE**: El señor director tiene la palabra.

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): Muchas gracias, señor presidente, muchas gracias, señorías, por el tono de sus intervenciones. Voy a referirme, de acuerdo con el orden de intervención de los portavoces de los grupos, y en este caso intentar dar respuesta al diputado del Partido Socialista, don Justo González, que ha intervenido en representación de su grupo.

Señoría, no voy a entrar en un debate marcado por la acritud, no voy a entrar en un debate que no interesa al correo de este país, que no interesa a las 63.000 familias que trabajan en el correo de este país y que, en mi opinión, es un debate que en vez de hacerle un buen planteamiento al correo público de este país, en mi opinión, insisto, dista mucho de ese planteamiento. Y no voy a entrar porque como empresa de todos los españoles necesitamos el concurso, el compromiso y el apoyo de la mayoría de los grupos parlamentarios y como es natural, para seguir mejorando necesitamos el concurso, el apoyo y el aliento del grupo mayoritario de la oposición.

No voy a entrar en este asunto, entiendo que como es natural la labor de oposición es una labor legítima, pero lo que está aquí en juego no solamente es el empleo de 63.000 personas, sino que aquí está en juego que España sea capaz de tener un correo público de calidad, que España sea capaz de no ser conquistada por los operadores públicos europeos, y que España sea capaz de mantener un correo que dé servicio postal universal, que mantenga los intereses generales como principio objetivo, y no exclusivamente un correo vilipendiado o un correo que en mi opinión no ha sido tratado —insisto, y espero que en sucesivas comparecen-

cias tengamos ocasión de hablar más—, con la calidad que el correo español está dando al conjunto de los ciudadanos y está dando al conjunto de las empresas de este país.

Es verdad, señorías, que si este plan estratégico fuera un documento manifiestamente mejorable y hubiese sido un mal documento, es posible que el Grupo Parlamentario Socialista hubiese solicitado mi comparecencia de forma inmediata. Es verdad que no lo ha hecho, que lo ha hecho el Grupo Parlamentario Mixto y el Grupo Parlamentario Popular, al cual se lo agradezco, y a Convergència i Unió, en el Senado, al cual se lo agradezco. Vuelvo a insistir en que desde ya, en la presentación de este plan quiero pedir la colaboración para esta gran empresa del Estado, colaboración del conjunto de los ciudadanos de este país, pedir la colaboración de su grupo parlamentario, lo seguiré haciendo, y mi tono en las intervenciones no cambiará, con independencia de los planteamientos, en mi opinión poco justos en algunas de sus intervenciones, y con independencia de sus opiniones.

Dicho esto, voy a referirme a alguna de las cuestiones a las que usted ha hecho referencia, empezando, si me permite, por recordar mi antiguo oficio, como usted ha dicho, diciendo y lamentando desde luego el desconocer cómo funcionan las citaciones en los hospitales, a pesar de su profesión. Usted sabe que las citaciones en los hospitales, el protocolo al menos en los hospitales del Insalud está muy claro, las llamadas para intervención quirúrgica se producen vía telefónica, no vía de correo, el protocolo establece tres llamadas telefónicas, y en el supuesto de no localización del ciudadano lógicamente habrá que notificarle por escrito. Por consiguiente, señoría, es muy difícil poder creer que una persona en este país no está siendo intervenida quirúrgicamente por un fallo del correo, me parece que le va la categoría de esta anécdota, y no es un buen servicio para el correo del país.

No podemos compartir, señoría, y se lo digo desde la mayor cordialidad, que el correo esté perdiendo confianza en los ciudadanos, y no lo podemos compartir porque los ciudadanos no opinan de esta forma. Y no lo digo yo, lo dice el CIS en la última encuesta de junio de 2000, en la que se dice que el servicio público más valorado por el conjunto de los ciudadanos españoles es el correo. Insisto, no lo digo yo, sino que lo dicen los ciudadanos de este país.

Ha dicho usted que hemos dedicado mucho tiempo a la presentación del plan estratégico, y que, en consecuencia, hemos perdido el tiempo haciendo este plan, a la vez que nos recuerda que hemos hecho con cierto retraso la presentación del plan. Hay una cierta contradicción, si me lo permite, señoría, en decir por un lado que este plan estratégico no vale y, por otro, que estamos implementando con retraso el propio plan estratégico.

Ha dicho usted también que este plan estratégico intranquiliza a la plantilla. Yo me remito a la opinión de las seis centrales sindicales mayoritarias de Correos. Y tengo que decirle que, a la luz del acuerdo firmado el 9 de mayo, la inmensa mayoría de los trabajadores de Correos o, cuando menos, sus representantes legítimamente elegidos no comparten este criterio, lo cual me tranquiliza, a la luz de que todas las organizaciones sindicales, excepto una, han firmado los acuerdos y la política de organización y de gestión de recursos humanos hasta los años 2001-2004.

Pregunta S.S. el porqué del cambio a sociedad anónima estatal y si hay algún interés oculto en este cambio. Me remito a explicar el porqué, por dos razones: la primera, porque es legítimo que los partidos políticos que se presentan a las elecciones cumplan su programa, y no es legítimo que un partido político que dice en su programa electoral que apuesta por la conversión de Correos en una sociedad anónima, a los tres meses se olvide de ese compromiso y no cumpla ese mandato que los ciudadanos le han dado en el momento de la elección. Por consiguiente, la primera razón es por el cumplimiento del programa electoral, de forma explícita del partido que apoya al Gobierno. Y la segunda razón es porque Correos de España no era una sociedad mercantil, cuando no hay ningún país en Europa, salvo Luxemburgo, que su forma de correo no sea el de una sociedad mercantil; por consiguiente, o todos los países de Europa están equivocados, o desde luego nosotros teníamos que cambiar el modelo. Es verdad que hay un correo importante, que es el Correo francés, que mantiene la fórmula de organismo público, pero que tiene 36 sociedades anónimas para desarrollar distintas líneas de actividad. Por consiguiente, señoría, el planteamiento es cómo es posible que a esta fecha todavía, cuando los correos griegos, los correos franceses, los correos alemanes tienen formas de sociedades anónimas, en España estemos discutiendo ese asunto.

Lo que sí podemos discutir, y es legítimo hacerlo desde el punto de vista de las posiciones políticas, es si hay interés o no en privatizar el correo de este país. Y le respondo a usted, señoría, y si me lo permite también a los responsables de Izquierda Unida y del BNG, diciendo que la explicitación más clara de la voluntad, no del Gobierno, sino del Parlamento, es que el correo de este país siga siendo público en los próximos años, hasta que ustedes decidan cambiar la fórmula jurídica del correo. Y es que el Gobierno ha renunciado a ese derecho como consecuencia de una enmienda parlamentaria presentada por el Grupo Mixto en el Senado y apoyada mayoritariamente por todos los grupos, con abstención del suyo. El Parlamento ha decidido que el correo ha de seguir siendo público en este país hasta que el propio Parlamento decida lo contrario.

El interés del Gobierno es ése y solamente cabe hablar del interés del Parlamento y, por lo que aquí he oído esta mañana, todos los grupos parlamentarios

insisten en el carácter público, en la naturaleza y en la titularidad pública del correo. En consecuencia, se puede afirmar definitivamente, en esta legislatura por lo menos, que no hay ningún interés más que el interés de acertar, el de homologar el correo a los correos europeos, y el de cumplir un programa electoral que, entiendo, es legítimo y exigible, por otra parte, que se cumpla a cualquier grupo que se presenta a una consulta electoral, como la que ocurrió en marzo de 2000.

Ha preguntado S.S. —entiendo— cuántas empresas se han inscrito en el registro regulador para la prestación de servicios postales. He de decirle que yo no soy el regulador. Usted ha de comprender que soy un operador, el operador público, y en consecuencia el regulador ha de mantener la suficiente ortodoxia en su comportamiento para que la concurrencia, protegida en la Constitución, sea una concurrencia de verdad. No obstante, es posible que, después de escuchar su intervención, muchas empresas se apunten a ese registro porque podrían pensar que el correo en este país no funciona, y en consecuencia es un buen negocio sustituir al correo.

Sin embargo, estoy convencido de que usted no participa de esta opinión, estoy convencido de que le preocuparía que este hecho se produjera, y le puedo asegurar que no cejaremos en conseguir el objetivo de que este hecho no se produzca. En consecuencia, se lo vamos a poner muy difícil a la competencia, señorías; creemos en la competencia, creemos en el libre mercado de nuestro país, pero el libre mercado tiene que hacerse sujeto a la ley. Estoy de acuerdo con S.S. cuando dice que hay empresas que están incumpliendo sistemáticamente el ámbito de reserva. Yo mismo lo he denunciado, y aprovecho para hacerlo de nuevo en esta ocasión: se está produciendo por algunos operadores en este país el incumplimiento del ámbito de la reserva. En consecuencia, me va a tener de aliado para estos compromisos, para estas denuncias, y sepa usted que no cejaremos en plantearlo. No obstante, le vuelvo a insistir en que la libre concurrencia está mantenida en nuestra Constitución como uno de sus derechos, pero la libre concurrencia conforme a la ley, y en consecuencia vamos a seguir ganando cuota de mercado como lo hemos hecho el año pasado, vamos a seguir produciendo beneficios y vamos a seguir potenciando el correo público del país.

En relación con las estrategias de las agencias comerciales a las que usted se refiere, aunque con otro nombre, he de decirle, señoría, que usted que conoce el correo, las agencias comerciales existen en este país desde los años setenta. Y nosotros lo único que hemos hecho el año pasado ha sido disminuir los *rappels* o los descuentos a las agencias comerciales en más de 2.000 millones de pesetas; en consecuencia, creo que en la década de los ochenta o en la década de los noventa las agencias comerciales vivían mejor de lo que han vivido en el año 2.000 y sucesivos. Créame, esto es así.

El equilibrio financiero es muy importante, señoría. Y no se ha producido como consecuencia del incremento de los precios, entre otras cosas porque usted sabe que desde el año 1998 hasta el año 2000 no se han incrementado los precios. En consecuencia, con una congelación de tarifas, no se puede decir que el equilibrio financiero se consigue a costa de incrementar los precios. Y espero, igual que usted, que no sea coyuntural. Por consiguiente, los 418 millones de beneficio frente, como decía el representante del Grupo Parlamentario Popular, a los 36.000 millones de pérdidas del año 1996 de Correos quiere decir, primero, que Correos está mejorando, que Correos funciona y que el conjunto de la plantilla de Correos ha entendido un mensaje que es el de la competencia, que es el de la calidad y que es el de la prestación del servicio postal, a pesar de los problemas que podamos tener y a pesar de las dificultades que cualquier empresa, sea pública o privada, puede tener en el ámbito de su actuación diaria.

Me comprometo a plantear en esta Comisión que estamos trabajando por conseguir que no solamente no sea coyuntural el beneficio de Correos, sino que en el año 2001 podamos alcanzar beneficios que asciendan a los entornos de 4.000 millones de pesetas, y mantenerlos durante la ejecución del plan estratégico, de tal forma que podamos demostrar que lo público también es eficiente, que los funcionarios y que los empleados públicos de este país cumplen con sus obligaciones y que, desde luego, el que algún directivo, empezando por el que les habla, no esté a la altura de las circunstancias, no tiene mayor importancia, porque lo importante es que el conjunto de la plantilla esté consiguiendo los beneficios, no con mi concurso, sino con el concurso de todos los que trabajan en esta gran empresa.

Señoría, usted está preocupado por el incremento de los precios. Los datos son muy concluyentes. La tarifa media en Europa son 75 pesetas, y en España son 40. Nuestros vecinos portugueses sobrepasan las 60 y nuestros vecinos griegos sobrepasan las 50. Es el correo más barato de Europa, señoría. En consecuencia, a su pregunta sobre qué previsiones tenemos en incremento de tarifas respondo —también a la diputada de Izquierda Unida— que queremos al final del plan estratégico seguir siendo el correo más barato de Europa; nuestro planteamiento de tarifas es evolucionar conforme a los IPC. En consecuencia, ése es el planteamiento de precios y ése es el planteamiento de tarifas.

La cuota de correos en productos tradicionales, claro que nos preocupa, usted lo ha puesto de manifiesto también. Hemos dicho que obtenemos el 94 por ciento de los beneficios del total de productos tradicionales, por consiguiente hemos de diversificar. No puedo compartir, señoría, se lo digo con la mayor modestia posible, que el plan no diga nada sobre las nuevas tecnologías. El plan dedica un capítulo explícito a las nuevas tecnologías. Se refiere usted a lo que dice la página 93 que,

por lo que pueden ustedes comprobar, no es un resumen ejecutivo cualquiera: cuando estamos hablando de la página 93, es que hay cuando menos 92 páginas antes. Y está diciendo lo que tiene que decir, y es que no vamos a iniciar una línea de la nueva tecnología sin hacer un estudio de detalle y sin preparar y ver la viabilidad técnica del proyecto. ¿O es que ustedes quieren que le pase al correo español lo que le pasó a la mayoría de las empresas de la nueva economía?, ¿o es que el planteamiento es invertir en Internet para después tener problemas en esa inversión excesiva en Internet? Vamos a estudiar (manejamos fondos públicos) cada uno de los proyectos de viabilidad, y vamos a estudiar, como no puede ser de otra forma, desde la responsabilidad estos proyectos de nueva economía.

Ha valorado usted positivamente, y yo se lo agradezco, el volumen de inversión. Es verdad que Correos necesita una inversión desde hace mucho tiempo. Ciento sesenta mil millones es mucho dinero, pero se ha preocupado usted por las carterías y preguntaba sobre la inversión en las carterías. Hemos de decirle que la automatización está prevista justamente para las carterías. Y es que el proyecto de automatización consiste en que el cartero tenga sus cartas clasificadas automáticamente a las ocho de la mañana en la cartería. En consecuencia, los 50.000 millones de pesetas están pensados para que el 70 por ciento de los carteros urbanos de nuestro país en el año 2003 tengan su correo clasificado.

Segundo, hemos dicho que vamos a reformar el 50 por ciento de las carterías desde el punto de vista de infraestructura y de edificación; hemos dicho, señoría, que vamos a reformar el 100 por cien de los centros de tratamiento en nuestro país y hemos puesto un mapa que contempla los distintos territorios del Estado y dónde se ubican los centros de automatización; también hemos dado cuenta de cuál es el estado de situación de cada una de esas infraestructuras, y hemos dicho que de los 50.000 millones para automatización están adjudicados 22.000 a los tres meses de presentación del plan estratégico.

En materia de recursos humanos por supuesto, señoría, que vamos a respetar los principios de publicidad y concurrencia. Pero eso no quita que todas las grandes empresas de este país, públicas o privadas, estén contratando becarios que no formarán parte de forma permanente de la plantilla. Los becarios, como su propio nombre indica, son postgraduados que realizan actividades de aprendizaje en las grandes empresas del país, de comunicación o bancarias, y nosotros pretendemos incorporar también esta técnica al correo que, insisto, está contrastada desde el punto de vista del manejo de los recursos humanos.

Y cuando Comisiones Obreras, UGT, el Sindicato Libre, CSI-CESIF, ELA-STV y FIGA están de acuerdo en apostar por la consolidación del correo público, están de acuerdo con una política de personal hasta el

año 2004, están de acuerdo con consolidar empleo, están de acuerdo con bajar el absentismo, están de acuerdo con incentivar en función de los resultados, entiendo que será porque no les ha decepcionado el plan estratégico. Solamente una central sindical ha hecho críticas al plan estratégico, y estoy convencido, señoría, que el Partido Socialista no está alineado solamente con lo que pueda decir una central sindical, por cierto, minoritaria en el ámbito de Correos. Las centrales sindicales mayoritarias en el ámbito de Correos, con las cautelas que exige desde luego el guión, han dado su apoyo implícito o explícito a este planteamiento, y la forma más clara de explicitar el apoyo a este planteamiento es el acuerdo de 9 de mayo, que se lo voy a remitir para que compruebe que se da el apoyo al plan estratégico en el contenido y en la literalidad del acuerdo. Y me remito, insisto, a un documento firmado que está a disposición de SS.SS. y que, con mucho gusto, les transmitiré.

Por eso, señoría, le pido que si está decepcionado con el funcionamiento del correo, recupere la confianza en el correo de su país. Vamos a trabajar seriamente por recuperar esa confianza; no obstante no es legítimo negarle al correo de este país, primero que es el correo más barato de Europa; segundo, que es un correo que está trabajando en el mercado más liberalizado de Europa; y tercero, como veremos a continuación en la siguiente intervención solicitada por su grupo, que estamos cumpliendo los parámetros de calidad exigidos desde el punto de vista de la ley y de los tratados internacionales en lo que se refiere a la correspondencia internacional. Esto, insisto, no lo está haciendo ningún correo de Europa, que con la tarifa más baja y con el ámbito de reserva más pequeño, es decir, en el mercado más liberalizado, es capaz de conseguir que los ciudadanos consideren el correo de este país como el servicio público mejor valorado en la encuesta del CIS de junio de 2000.

En consecuencia, señoría, estoy convencido de que iremos mejorando la percepción que se tiene del correo. Me consta que su grupo apuesta por un correo público de calidad, y ahí nos vamos a encontrar porque estamos apostando por lo mismo. Espero que consigamos lo que su grupo, este interlocutor que les habla, el conjunto de la plantilla de Correos y el conjunto de las organizaciones sindicales desean y por lo que están trabajando en esta gran empresa que es de todos los ciudadanos, de todos los españoles.

Es verdad, señor Sedó, que el plan es ambicioso; por consiguiente, es lógico que tenga cierta preocupación desde el punto de vista de las dificultades que pueda entrañar el cumplimiento amplio del mismo, pero entendemos que un plan estratégico se basa justamente en las estrategias de una gran organización y en sus objetivos, y los objetivos nunca pueden ser fáciles de alcanzar; por consiguiente, este plan ambicioso tiene que ser no solamente ambicioso, sino realista. Creo que

los planteamientos se están cumpliendo. Después me referiré a los porcentajes de calidad, a la cuenta de explotación y al incremento de los ingresos en este primer trimestre. No hay ninguna empresa ni ningún ciudadano que crea en un correo si ese correo no funciona; y no funcionaría un correo si los ingresos no estuviesen subiendo al 15 por ciento, que es el incremento que se ha producido en el primer trimestre. Quiere decirse, por tanto, que la mayoría de las empresas y que la mayoría de los ciudadanos confían en el correo de su país.

Vamos a concretar sin ningún problema, señorías, todas las cuestiones que ustedes quieran a lo largo de la legislatura. Me voy a referir a las cuestiones generales, porque el plan lo conocen ustedes y han sido invitados a su presentación. Comparto la idea de que la estrategia básica es fortalecer el servicio postal universal. Hemos de recuperar, yo no diría que clientes porque el 85 por ciento de las empresas que trabajan en este país lo hace con Correos, pero sí un 15 por ciento de empresas que no facturan suficientes volúmenes de correo o que no trabajan con nosotros; vamos a trabajar lógicamente para conseguirlo. Es verdad que debemos de recuperar imagen, sin duda, y le pido apoyo a su grupo, porque recuperar la imagen del correo público del país es recuperar la imagen del funcionamiento del sector público del Estado.

Claro que existen quejas, lo que hemos de ver es si esas quejas van en aumento o en disminución, y le puedo asegurar que esas quejas están en disminución constante, que se están contestando y que el objetivo de la empresa es que se contesten antes de seis días, plazo que se está cumpliendo. Lo cual no significa, como decía el portavoz del Grupo Parlamentario Popular, que con 5.500 millones de objetos al año y con 21 millones y medio de objetos diarios no haya un porcentaje de problemas. Sin embargo, es cierto que debemos mejorar y tomar esas quejas como un indicador de nuestro funcionamiento, y la plantilla, sin duda, es la clave. Usted lo ha expuesto, la plantilla es la clave: los 63.000 que forman este compromiso con la comunicación postal en este país es la clave. Por eso le agradezco que considere importantes los acuerdos sindicales y que la plantilla y las organizaciones sindicales participen. Creo que así se está produciendo. Lo cual no significa que no pueda haber discrepancias puntuales en el futuro, sin que deje de ser un éxito, no de la empresa, sino de los interlocutores sociales y sindicales, el ponerse de acuerdo seis organizaciones sindicales, por el futuro de Correos. Puede ser, por qué no, que en algunos casos no consigamos ese consenso, pero lo cierto y verdad es que las bases de lo que hemos de hacer hasta el 2004 se contienen en ese acuerdo sindical de 9 de mayo y, por lo que me dicen los históricos de la empresa, hacía mucho tiempo que seis organizaciones sindicales, con distintas perspectivas y con distintos planteamientos, no se ponían de acuerdo en un proyecto a

cuatro años, como es el que tiene en este momento el correo español.

En relación con la señora Urán, le agradezco el tono positivo de su intervención, sin ninguna duda. Le agradezco también que pueda considerar, con todas las cautelas que lógicamente se han de plantear, que el análisis pudiera ser aceptado, por utilizar su terminología. Y también le agradezco su apoyo a las enmiendas que se produjeron en el Senado, donde, aun no participando al 100 por cien de esta fórmula jurídica de sociedad estatal, su grupo o, al menos, los senadores de su grupo han, no solamente apoyado, sino presentado enmiendas que versan sobre la conversión de sociedad estatal con las garantías de exigencia de ley para una posible enajenación de parte del capital. En consecuencia, le agradezco ese comportamiento e intentaré contestar a algunas de las cuestiones a las que usted se refiere.

Dice usted que no se concreta en el plan estratégico el contrato-programa. En el plan estratégico, no recuerdo la página, sí se habla del contrato-programa. En el acuerdo sindical de 9 de mayo sí se habla de realizar un contrato-programa con el Estado a cuatro años.

En relación con las tarifas, tengo que insistirle, señoría, en que son las tarifas más bajas de Europa. Esto quiere decir algo. Y nuestro planteamiento no es un incremento de tarifas, nuestro planteamiento es una adecuación de tarifas a los IPC, es seguir manteniendo la tarifa más baja de Europa. ¿Y cómo lo vamos a financiar? Pues lo vamos a financiar a través del contrato-programa, que este año ha subido un 38 por ciento en la aportación del Estado, no para la cuenta de explotación ni para el gasto corriente, sino solamente para la inversión. Vamos a seguir diciéndole al Estado que para mantener un servicio postal de calidad se necesitan inversiones y que para hacer inversiones se necesita también apoyo de la Administración General del Estado. Hago votos para que ese fondo de compensación al que usted se refiere por parte del regulador se ponga en funcionamiento. Y desde luego, como acaba de decir recientemente el Tribunal de las Comunidades Europeas, opino que los operadores privados deberían de cofinanciar en parte los costes que tiene el operador público para mantener el servicio postal universal en el conjunto del país.

Me dice S.S. que no se concreta cómo mejora la calidad. Creo que hemos hablado de este asunto; hemos hablado de un plan de automatización, eso es calidad. No es posible distribuir las cartas cuando todavía manualmente estamos haciendo la clasificación, pero hablaremos de ello en la siguiente intervención.

Es verdad que en Valencia —y hemos de recordarlo— tenemos más problemas que en el resto del Estado, y usted es una ciudadana de esa comunidad autónoma. **(La señora Urán González: Tengo experiencia.)** Es verdad, no obstante, que en Valencia se está incrementado el correo dos veces más que en el resto de las comunidades autónomas. Además, y espero que nos

felicite por ello, hemos conseguido un contrato de la competencia por un importe de 700 millones de pesetas que estaba realizando una empresa de reparto, y eso supone 100.000 cartas más diariamente. Por lo tanto, hay empresas que confían en Correos y creo que eso es bueno. Es verdad, señoría, que en esa comunidad autónoma estamos haciendo esfuerzos por redoblar la plantilla y que en Valencia se puso la primera máquina de automatización, y usted conoce esa iniciativa; se han trasladado máquinas de Valencia a Alicante y vamos a hacer un centro de tratamiento postal también en Alicante, para que junto con el de Valencia, que dé servicio a Valencia y Castellón, y el de Alicante, que dé servicio a Alicante y Murcia, podamos mejorar la distribución y los planteamientos de calidad.

En todo caso, señoría, el problema es si la calidad está mejorando o la calidad está empeorando. Puedo facilitarle datos de la Comunidad Valenciana o de cualquier otra zona en relación a este asunto, pero ya le anticipo que la calidad, como veremos en la siguiente comparecencia, ha mejorado en este cuatrimestre y que la campaña de Navidad del año 2000, que es uno de los barómetros de cómo funciona un correo en los momentos punta, ha sido mucho mejor desde el punto de vista de stock a 31 de diciembre que la campaña de Navidad del ejercicio anterior.

Le agradezco también la sensibilidad que ha tenido con el acuerdo sindical. Vamos a mantener la plantilla, pero si usted me pregunta si va a haber un incremento de plantilla, la respuesta es que no. Si usted me pregunta qué se va a hacer con la plantilla, le diré, primero, estabilidad en el volumen de plantilla y, segundo, consolidación del empleo temporal.

Hoy, leyendo un periódico económico, se puede comprobar cómo el primer operador, el primer correo europeo, ha pactado con el sindicato una disminución de plantilla de más de 7.000 personas. Aquí estamos hablando de consolidar empleo temporal y de dar estabilidad a la plantilla en base al plan estratégico y a lo que estamos consiguiendo en la cuenta de resultados desde el punto de vista de los ingresos y de los beneficios.

En cuanto a ¿por qué una empresa en el ámbito de la paquetería? —y contesto, si les parece, simultáneamente al señor Rodríguez que hace también este planteamiento— le diré que por dos razones: en primer lugar, porque no hay ningún correo en Europa que el exprés, la paquetería, no la tenga a través de una empresa, ninguno. Todos los correos europeos tienen empresas especializadas en paquetería y en exprés. El Correo alemán es el propietario de DHL, el Correo holandés es el propietario de TNT, el Correo inglés es el propietario de General Parcel. Todas las grandes empresas —hasta nuestros amigos los portugueses son propietarios de Postlog— tienen empresas especializadas de paquetería para el exprés.

En segundo lugar, porque Correos tiene ya una empresa, participada al 50 por cien, con el correo público francés dedicada a la paquetería, y lo que pretendemos en este momento es que esa empresa pase a ser controlada por el correo público español. Lo que pretendemos es conseguir la mayoría accionarial en esa empresa y, en consecuencia, que esa empresa, que hoy es compartida con el correo público francés, se convierta en una empresa de mayoría española y, por consiguiente, de nacionalidad española, al menos desde el punto de vista de su capital y de titularidad de las acciones.

En relación con la intervención del señor Rodríguez, por parte del BNG, también quiero agradecerle el hecho de que, con todas las cautelas que ha expuesto en su intervención en líneas generales no haga una valoración profundamente negativa, a pesar (estoy leyendo las notas) de los claroscuros, y de poner en solfa la creencia del Gobierno en las empresas públicas.

Le puedo asegurar que el proyecto que hemos presentado el 13 de marzo ha sido presidido por el ministro de Fomento, que quien clausuró el acto de presentación del plan estratégico Y me remito a la comparecencia de 15 de junio, me remito a la presentación por el ministro del plan estratégico y, en consecuencia, no le puedo decir más que lo que hemos dicho esta mañana: y es lo que el Gobierno, a través del ministro de Fomento, ha presentado a todos los medios, a todos los empleados y a SS.SS. en marzo.

Creemos en un correo público, lo decimos sin ningún ambage y sin ninguna preocupación. Creemos que el correo público de este país debe ser eficiente, debe ser una empresa de titularidad pública y debe de competir en el mercado. Y no creemos en que en este correo público deba haber una participación de capital privado, no lo creemos. En consecuencia, señoría, si en algún momento cambiásemos de opinión, como es natural, ustedes podrían plantear las cuestiones que hoy han planteado de alguna forma. Pero creemos en ello, porque creemos que todos los gobiernos europeos están preocupados por este asunto, aunque es verdad que gobiernos socialdemócratas están privatizando parte de los correos. Y me remito a la salida de oferta pública de acciones del Correo alemán, a la reciente salida del Correo griego a bolsa en el 25 por ciento o a la inminente salida del Correo italiano a bolsa. A pesar de esto, el Correo español en este momento tiene una apuesta muy clara por el sector público y por rentabilizar en términos de eficiencia esta gran empresa del Estado español.

En consecuencia, señor Rodríguez, quédese usted tranquilo sobre este asunto. Estoy convencido de que usted irá viendo en las decisiones que se han adoptado en este año y en las que se van a adoptar en los siguientes cómo se camina hacia esta línea. Lo cual no quiere decir que no tengamos que diversificar el correo y solicitar iniciativa privada para compartir procesos y diver-

sificación. El núcleo duro, es decir, la correspondencia, el sector postal, el servicio postal universal, lo vamos a mantener dentro del sector público, y en la diversificación sí vamos a pedir compromisos con iniciativas privadas que se puedan plantear en los distintos ámbitos.

Señoría, usted conoce muy bien la comunidad autónoma de la que ambos somos originarios, conoce muy bien el funcionamiento del correo en esa comunidad, y conoce, como es natural, que existen problemas en ésta y en otras, pero también conoce que la calidad del correo en Galicia, comparándole con el resto del Estado, supera la media del conjunto del Estado, a pesar de la diseminación de la población y a pesar de los problemas, que no son problemas, sino realidades físicas y geográficas, de la orografía gallega.

Tenemos una apuesta clara por la calidad en Galicia y en el conjunto del Estado, y le voy a dar dos datos de Galicia del primer cuatrimestre: el reparto en carta básica de la Comunidad Autónoma Gallega en el primer cuatrimestre (de enero a abril de 2001) ha sido en $D + 1$, es decir, al día siguiente, en el 82 por ciento de las cartas repartidas, y en línea económica en el 77,5 por ciento. Esto supone que en Galicia estamos cinco puntos por encima del objetivo en este momento en línea básica y un punto y medio en línea económica. Y lo que acabo de decir no es contradictorio si digo que existen problemas efectivamente en los ámbitos urbanos y en los ámbitos periurbanos. Usted se ha referido muy claramente a la ciudad de Vigo, también a algunas zonas de la mariña lucense y a alguna zona del ámbito de A Coruña. Pero quiero recordar, porque seguro que usted es conocedor de ello, que Galicia representa el 6,8 de la población del Estado y que, sin embargo, en el ámbito rural consume el 19,8 por ciento del conjunto de efectivos de España. 19,8 por ciento para una población del 6,8. Y esto no es ninguna discriminación positiva hacia Galicia, esto es el cumplimiento del servicio postal universal dada la orografía especial de una comunidad autónoma. Vamos a seguir, insisto, mejorando en el ámbito de la Comunidad Autónoma gallega, donde tenemos prácticamente todas las cuentas de correspondencias de todas las grandes empresas y donde estamos dando un servicio que, a pesar de determinados problemas en algunas zonas, es un buen servicio en líneas generales, aunque mejorable.

En relación con el ámbito rural, porque usted ya conoce las inversiones de Galicia en el ámbito urbano, me remito a los hechos. Acabamos de poner en funcionamiento nuevas oficinas con reformas integrales en zonas perfectamente rurales, Ferreira o Valadouro en Lugo, Becerreá en Lugo, Silleda en Pontevedra. Este próximo fin de semana Quiroga en Lugo, hemos abierto una oficina en Malpica, etcétera. No quiero, por razones de paisanaje, aburrir al resto de intervinientes, pero sí decirle que la realidad gallega nos preocupa.

Consolidar empleo es consolidar empleo desde 1998 con la misma fórmula que tiene el correo español, que

es consolidar personal laboral fijo. El plan estratégico dice que en la entrada en funcionamiento de la entidad pública empresarial la plantilla se ha de mantener como laboral fijo, y en cuanto a la entrada en funcionamiento de la sociedad estatal dice que las nuevas incorporaciones se han de mantener como personal laboral fijo de plantilla.

En relación con la normalización lingüística, tomo nota de sus posibles incumplimientos en A Coruña y O Ferrol, y nos interesaremos sobre esos cuños si es que llevan, parece ser, mucho tiempo hechos, al objeto de mejorarlos y actualizarlos para el cumplimiento estricto de la normativa de normalización lingüística en la comunidad autónoma. Sepa usted que tiene un aliado en este asunto y que intentaremos cumplir taxativamente la Ley de Normalización Lingüística, porque es una ley del año 1983.

La paquetería, estoy de acuerdo con lo que usted dice, señoría, es crucial, porque es un sector que crece entre el 15 y el 18 por ciento anual acumulativamente, un sector que mueve en España medio billón de pesetas, y habría que preguntar por qué el correo de este país no ha tenido en el momento del *boom* de la paquetería en España presencia en el sector. Se trata de recuperar el tiempo perdido, no es fácil, pero el sector de la paquetería es crucial y vamos a apostar, como lo han hecho los distintos operadores europeos, por una empresa especializada. No es lo mismo mover una carta, no son las mismas entregas horarias, no es la misma red de arrastre, no es el mismo conjunto de plantilla, que mover un paquete. No es lo mismo una ventana horaria desde las 10 de la mañana o de las 14 horas o de las 20 horas, que la calidad que se exige para los operadores postales en el cumplimiento de la entrega de los objetos postales-cartas, y por consiguiente vamos a intentar controlar la mayoría accionarial de la empresa especificada que está creada, insisto, desde 1998.

En lo que se refiere a la entidad bancaria, efectivamente hay un contrato desde 1998 de agente bancario con el Deutsche Bank. No es momento de hacer publicidad de este banco, pero en el *ranking* bancario es el primer banco de inversión de Europa. Sin embargo, es verdad que tenemos que mejorar la marca, que tenemos que mejorar la presencia de este producto postal de este gran banco cuando trabaja a través de las oficinas de Correos. Estamos trabajando en un proyecto que espero poder presentar en breve plazo, con el fin de mejorar, de acercar y de identificar la actividad bancaria que se realiza en las oficinas de Correos, no solamente con el Deutsche Bank sino también con el propio Correos.

Le agradezco muy sinceramente, señor Ortiz, su felicitación (efectivamente va a hacer un año en esta nueva obligación), el tono de su intervención y el apoyo permanente en relación con la gestión del operador público.

Es verdad que la cuenta de explotación, alejado de cualquier planteamiento mercantilista, es un barómetro

claro del funcionamiento de una empresa, y es que una cuenta de explotación refleja los ingresos, y los ingresos reflejan la calidad, y la calidad refleja la percepción de la empresa y del ciudadano cuando confía un depósito en Correos; y si el año pasado hemos sido capaces de incrementar los ingresos un 15 por ciento y los gastos un 9 por ciento, significa que el conjunto de trabajadores de Correos está trabajando en buena dirección. En el balance provisional que ha sido confirmado por la auditora y que presentaremos mañana en el consejo de administración, el correo español por primera vez tiene unos beneficios, modestos, pero beneficios, y en él se reitera el compromiso de intentar llegar a escenarios de beneficios en los entornos de 4.000 millones de pesetas, que son los parámetros mejores de los correos públicos en Europa, es decir, llegar a los entornos del 2 por ciento ya este año de beneficios del conjunto de ingresos. Es cierto que el resto de operadores están en los entornos del 5, pero es así porque el resto de los operadores tienen grandes bancos, tienen grandes empresas de paquetería, tienen grandes integradores globales, pero en lo que se refiere al sector de la correspondencia, un 2 por ciento de beneficios es un beneficio razonable, y vamos a intentar conseguirlo con ayudas de todos, y desde luego con ayuda de SS.SS., en el ejercicio del 2000.

El señor **PRESIDENTE**: Señor González.

El señor **GONZÁLEZ SERNA**: Un minuto, para comentar algunos de los temas.

El señor **PRESIDENTE**: Atendiendo a la petición del señor González vamos a conceder un minuto para cada uno de los portavoces, por si alguien ha olvidado alguna cuestión o necesita alguna información adicional, pero le ruego puntualidad en el cumplimiento del tiempo, señor González.

El señor **GONZÁLEZ SERNA**: En aras a la brevedad, únicamente dos cosas. Una que ya es habitual en la Cámara, y es que el grupo político que sostiene al Gobierno ejerza de oposición de la oposición. Y otra, lamentar la falta de capacidad de autocritica y de complementariedad, que yo creo que es la labor que le corresponde.

En cualquier caso, decir que nosotros no hablábamos de una visión catastrofista ni disparatada, sino únicamente de la realidad que percibimos y que, sin ninguna acritud, queríamos transmitir aquí, que creo que es donde corresponde, con el único objetivo del interés general y de hacer que funcione Correos.

Quedan una serie de preguntas que seguro que por falta de tiempo y por falta de datos el señor Núñez no ha tenido oportunidad de contestar plenamente, pero estoy seguro que nos las transmitirá por escrito. Únicamente decirle que el hecho de no haber pedido la comparecencia nosotros formalmente fue porque conocía-

mos la solicitud de otros grupos y de su voluntad de estar aquí lo antes posible, con lo cual no consideramos necesario hacerlo formalmente. En cuanto a mis palabras, le rogaría que no las tomase en ningún caso como de acritud; únicamente queríamos transmitir nuestra profunda preocupación por cuestiones que aunque el señor diputado del Grupo Popular las considera anécdotas, son importantísimas, como es el caso de que ciudades de 10.000 habitantes estén profundamente preocupadas y tengan que hablar con la alcaldesa para decirle: «Oiga, mire usted, haga algo», y la alcaldesa se dirija al ente público, y el ente público no resuelva el problema. No son anécdotas, son preocupaciones formales que yo les transmito aquí, sin ninguna acritud, con el único objetivo de que usted, que tiene la responsabilidad del Gobierno del Partido Popular, las solucione. Yo creo que esa es la labor de la oposición, y desde luego la labor del partido que sostiene al Gobierno no creo que sea hacer oposición de la oposición, pero en cualquier caso ya estamos acostumbrados.

Únicamente decirle, señor Núñez, que el compromiso —y usted lo ha dicho perfectamente— de no privatizar en este caso el servicio público es en este momento. Es verdad que el señor ministro de Fomento también lo dijo en la presentación del plan estratégico, pero dijo: «mientras yo sea ministro de Fomento». Fíjense, señorías, «mientras yo sea». Por eso yo le preguntaba: díganos la verdad, porque detrás de todo esto está la voluntad posterior de privatizar.

El señor **PRESIDENTE**: El señor Ortiz tiene la palabra por el Grupo Popular.

El señor **ORTÍZ GONZÁLEZ**: En medio segundo. Lejos de este portavoz, ya viejo en estas lides, discutir o negar el derecho de la oposición a utilizar el lenguaje que quiera, pero en el uso del mismo derecho, si la visión que ha dado el señor diputado no es catastrofista, que venga Dios y lo vea.

El señor **PRESIDENTE**: Señor director, para cerrar la comparecencia.

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): Muy brevemente, presidente. Agradezco al señor González que reconozca que esta comparecencia había sido solicitada incluso por el director general de Correos. Teníamos interés de debatir un plan estratégico del cual nos sentimos absolutamente orgullosos, y le agradezco muy profundamente esta, en mi opinión, matización que ha hecho, es decir, que no es una visión catastrofista de Correos —creo que hemos dejado mucho más tranquilos al conjunto de los que trabajamos en la entidad—, pero esa fue la sensación en algún momento de su intervención.

Por cierto, al final de la comparecencia supongo que me dirá de qué alcaldesa se trata, entre otras cosas para tomar nota y decirle una vez más que en Valencia está subiendo el correo el 20 por ciento. Fíjese si existe el *boom* económico en esa comunidad autónoma y si las empresas confían en el correo de este país que le confían el 20 por ciento más de correo a este Correo, y que una entidad financiera, que voy a omitir el nombre, no se trata de hacer publicidad, que estaba trabajando con la competencia, le ha confiado todo su correo al Correo público del que usted, entiendo, se siente orgulloso, y desde luego el que le habla.

Y en relación con la privatización, señoría, en este momento a quien corresponde hacerla es a este Parlamento. Por consiguiente, lo único que se puede decir es que en este momento no se va a privatizar, salvo que el Parlamento cambie de opinión, y cuando al ministro, al que yo, como es natural, no voy a interpretar, dice que mientras él sea ministro de Fomento no se va a privatizar será porque no tiene dudas. A lo mejor, si usted es algún día ministro de Fomento cambia de opinión y lo propone.

Desde luego, este ministro de Fomento que habló en la comparecencia y en la presentación del plan estratégico, dijo muy claramente que su planteamiento no es privatizar Correos. De cualquier forma ningún ministro de Fomento, de su grupo parlamentario o de otro, lo podrá hacer, porque gracias a la enmienda votada en el Senado ningún gobierno podrá privatizar el correo y sólo les corresponderá a SS.SS. en el momento de votar esta privatización a favor o en contra.

Pero insisto, señoría, créame, y le propongo no abundar sobre este asunto, no se va a privatizar Correos en este país, y espero que no lo tenga que decir cada vez que comparezca aquí, pero en todo caso, siempre que usted lo proponga, yo le hablaré con la misma claridad. Muchísimas gracias por su intervención.

— **LA CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y LA SITUACIÓN FINANCIERA Y GERENCIAL DE LAS ACTUALES FILIALES. A SOLICITUD DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA. (Número de expediente 212/000290.)**

El señor **PRESIDENTE**: Terminada la primera ronda de comparecencias que englobaba las dos que ha atendido el director general de Correos, pasamos a la segunda, habida cuenta que las dos primeras estaban agrupadas, solicitada por el Grupo Parlamentario Socialista para que el director general de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos informe acerca de la calidad y cumplimiento de las obligaciones del servicio postal universal y la situación financiera y gerencial de las actuales filiales. Para ello tiene la palabra el director general de Correos.

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): A petición del Grupo Socialista, comparezco nuevamente para desarrollar dos cuestiones de gran interés para Correos: la primera se refiere a la calidad y cumplimiento de las obligaciones del servicio postal universal en los términos exigidos por la directiva europea y por la legislación interna; y la segunda se refiere a la situación financiera y gerencial de las actuales filiales que Correos ha creado en los últimos años para desarrollar determinadas actividades. Por lo tanto, se plantean dos cuestiones que afectan directamente a la doble función de Correos: la primera que se identifica con el carácter de operador público, y la segunda, la referencia a una vertiente, aunque parcial, del camino emprendido por todos los operadores para la diversificación de sus actividades a través de la creación de empresas filiales. **(El señor Vicepresidente, Companys Sanfeliú, ocupa la presidencia).**

Inicio la intervención, en consecuencia, señoría, refiriéndome a la primera cuestión, es decir, el cumplimiento por Correos de las obligaciones propias del servicio público postal.

¿Cuáles son las obligaciones del servicio postal universal? Cuatro normas fijan estos contenidos: la Directiva europea del año 1997; la Ley 24 del año 1998 (del Servicio Postal Universal); el reglamento que la desarrolla del año 1999 y el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal, de 10 de marzo del año 2000.

Antes de fijar cuáles son las condiciones, permítanme recordar la definición que hace la propia ley del servicio postal universal, y define a éste como el conjunto de servicios postales prestados de forma permanente, de conformidad con los parámetros establecidos en la ley, en todo el territorio nacional y a un precio asequible para todos los usuarios.

Por lo tanto, cuatro son las condiciones que definen este servicio público: el primero es que se preste de forma permanente; el segundo, que se garantice su prestación conforme a los criterios que establece la ley; el tercero, que el servicio se extienda a todo el territorio, es decir, que sea universal; y el cuarto, que el precio sea asequible para todos los españoles como elemento de equidad y de cohesión.

En nuestra opinión, y espero que ustedes lo compartan, señorías, no hay duda que Correos realiza la prestación del servicio postal de forma permanente, ya que su actividad se ejerce con regularidad. Segundo, cubre todo el territorio con la extensa red de puntos de admisión y de distribución que comentábamos: 21,5 millones de objetos de reparto diario, 17 millones de hogares, 2 millones de empresas diariamente reciben correo a través del operador. Y el precio del servicio, como hemos visto anteriormente, es asequible. No solamente asequible, señorías, insisto en ello, la tarifa postal espa-

ñola es la más baja de la Unión y, en consecuencia, el correo español es el más barato de la Unión Europea.

Por lo tanto, cumpliendo el requisito de permanencia, cumpliendo el requisito de cobertura del territorio y precio asequible, me voy a centrar, como seguro que a SS.SS. les interesa, en exponer las condiciones en las que presta Correos sus servicios. Las obligaciones y condiciones se centran en tres parámetros: calidad, accesibilidad y regularidad. Vamos a ver, si les parece, cada una de ellas de forma muy breve.

Calidad. El concepto de calidad sin duda es muy amplio. Desde la óptica tradicional, por calidad postal hemos entendido extensión de la red, hemos entendido facilidad de acceso, normas de distribución y entrega, plazos para el curso de la correspondencia, regularidad y fiabilidad de los envíos. Pero además de esta visión tradicional, la calidad tiene una concepción mucho más amplia, más rica en matices y que se centra esencialmente en la percepción del cliente por el servicio recibido. Éste es uno de los objetivos fundamentales de Correos, y es que el cliente, el ciudadano, el propietario de la empresa en este caso, tenga la sensación de que el servicio se presta en términos de calidad total, y es que todos los procedimientos, todos los mecanismos de la empresa cumplan los mínimos requisitos de calidad. En este ámbito, la entidad ha adoptado, ya iniciado en el plan estratégico del año 1998, el modelo de calidad y autoevaluación FQM, se ha celebrado y se celebra anualmente con regularidad el foro de la calidad en Correos, se han desarrollado proyectos en este campo, como la carta de servicios e índices de satisfacción al cliente, el procedimiento para sustanciar quejas y reclamaciones, etcétera, etcétera.

Pero sin duda, además de esta calidad en sentido amplio, además de la calidad total a la que intentan todas las empresas dar respuesta, sin duda lo que a SS.SS. les puede interesar todavía más es la cuestión tangible de la calidad, es decir, la calidad en plazo. La calidad en plazo constituye un elemento sustancial de la prestación del servicio no sólo desde la óptica del servicio público (no hay un buen servicio público si no hay calidad, y si no hay calidad, el servicio público no funciona), sino también desde el prisma de la competencia. Y es que, como hemos dicho, Correos, en el Estado más liberalizado de Europa junto con Austria, si no tuviese calidad, perdería cota de mercado y no podría dar unos resultados hasta el momento, y espero que con mayor intensidad en los próximos años, esperanzadores desde el punto de vista de su cuenta de explotación.

La calidad se mide con la fórmula comúnmente admitida $D+n$, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la entrega al destinatario. Siendo esto así, vamos a dar los datos, señorías, de la calidad desde las ópticas obtenidas en las mediciones a las que voy a hacer referencia. El reglamento de la Ley

Postal y del plan de prestación del servicio postal universal establecen una serie de parámetros de calidad: para cartas y tarjetas postales, que supone el 76 por ciento del total del volumen que maneja el correo público, la calidad que exige la normativa es $D+3$ para el 90 por ciento de los envíos y $D+5$ para el 98 por ciento de los envíos. Correos no solamente, conforme con esta calidad, en su propia carta de servicios asume el compromiso público de que el $D+3$ para el 90 por ciento de los envíos llegue al $D+3$ para el 92 por ciento de los envíos. Pues bien, después de analizar los controles, se han hecho controles internos auditados por la propia entidad y también controles externos auditados por el operador y, después de analizarlos, los resultados son los siguientes: La medición interna realizada en el año 2000, en $D+3$ se consigue el 96 por ciento de los envíos, es decir, 6 puntos por encima de lo que la ley exige; y en $D+5$ el 98 por ciento de los envíos, que es exactamente lo que la ley exige. En cuanto a la medición externa, hecha por una firma auditora para el Ministerio de Fomento, año 1999, que es la última auditoría de la que dispongo con un 95 por ciento del nivel de confianza, el índice $D+3$ se obtiene en un 93 por ciento de los casos, es decir, 3 puntos más de lo que exige la normativa; y el índice $D+5$ se obtiene en el 98 por ciento, es decir, lo que exige la normativa.

Por lo que se refiere a la calidad en la entrega de la paquetería, entendiendo por paquetería aquella que se refiere al servicio postal universal, la obligación legal en $D+3$ es el 50 por ciento de los envíos y en $D+5$ el 75 por ciento. El resultado de la medición interna: en $D+3$ se ha obtenido el 59 por ciento de los envíos, es decir, 9 puntos por encima; y en $D+5$ el 80 por ciento de los envíos, es decir 5 puntos por encima.

Otra de las obligaciones se refiere al giro telegráfico, que se establece en la normativa en $D+3$ para el 75 por ciento de los envíos. En el año 2000 se cumplió el $D+3$ en el 84,5 por ciento de los envíos, es decir, 9,5 puntos por encima de la obligación. En cuanto a los envíos transfronterizos, las normas UPU (Unión Postal Universal) que tenemos que cumplir con el resto de los países de nuestro entorno, señalan como objetivo de la calidad el $D+3$ en el 85 por ciento de los envíos. El año 2000 la auditoría de la Unión Postal Universal ha notificado al Correo español que había obtenido un resultado del 87 por ciento, es decir, 2 puntos por encima de los envíos.

Como conclusión en relación a este asunto, el análisis de estos datos pone de manifiesto que en ambas mediciones, en la externa y en la interna, se cumple sobradamente el objetivo legalmente fijado, lo cual no quiere decir que, aún cumpliendo de forma notoria el objetivo legalmente fijado, no debamos seguir trabajando en las cuestiones de calidad; lo vamos y lo debemos hacer.

Y en relación con estas cuestiones me gustaría anunciarles que el objetivo de calidad del correo público en

este país para el año 2003 no es hablar de D+3, que son los requisitos legales tanto nacionales como internacionales, sino hablar de D+1, que es un objetivo con el mercado y es un objetivo con los ciudadanos, llegar al D+1 en el 85 por ciento de las cartas que estén depositando los ciudadanos y las empresas en el correo. Y decirles que en diciembre del año 2000 hemos cerrado con el 69 por ciento en D+1 y, por consiguiente, hemos de subir 16 puntos la calidad en los próximos tres años, y lo vamos a hacer a través de los dos planes a los que me he referido anteriormente. A través del plan de automatización, con la inversión de 50.000 millones de pesetas y en dos fases, de tal forma que el correo esté automatizado en el 50 por ciento en el año 2003 y en el 80 por ciento en el año 2004. Ya me he referido a la situación de este proyecto: adjudicadas obras en Madrid, Barcelona, Vitoria y Sevilla; comprados solares en Zaragoza y en Toledo y finalizadas obras en Oviedo y Valencia.

Además de este plan, que supone que el 70 por ciento del personal de reparto urbano tenga clasificado el correo en su mesa de trabajo, existe otro plan complementario, que es el de contenerización, cuyo objetivo es desarrollar un proceso de recepción y distribución de los objetos postales a través de bandejas, expositores y carros transportadores, con un presupuesto de 1.508 millones. Hay dos fases en este plan: la primera fase se ha implantado totalmente en el año 2000, con una inversión de 350 millones, que ha afectado a la red local y a la red provincial; y la segunda fase, que se está implantando en el año 2001, va a afectar a la red zonal e interzonal, con un presupuesto de 1.150 millones de pesetas; en este momento está adjudicado la totalidad del presupuesto y en fase de recepción del material afectado.

También vamos a mejorar, y debemos mejorar para dar calidad, los transportes: somos una empresa que maneja 8.453 vehículos, que hace más de 56 millones de kilómetros al año y que inevitablemente ha de mejorar el grado de eficiencia del arrastre terrestre y también el funcionamiento de una red urgente nocturna, sobre todo la red aérea nocturna.

En este momento, como SS.SS. conocen, estamos volando todas las noches con 5 vectores: Santiago-Vitoria-Madrid, Barcelona-Madrid, Mallorca-Madrid, Málaga-Madrid y Las Palmas-Tenerife. Lógicamente son aviones de ida y vuelta, por lo tanto Barcelona-Madrid y Madrid-Barcelona, para recoger todo el correo que se deposita en Cataluña, consolidarlo en Madrid y en Madrid distribuirlo a las distintas comunidades autónomas, y ese correo que ha nacido en Madrid y en el resto de comunidades autónomas, que va con destino a Cataluña, llevarlo a la ciudad condal en los entornos de las dos, dos y media de la mañana; en consecuencia cumplir ventana horaria para que salga al día siguiente, y esto es lo que nos está posibilitando que en D+1 en el ámbito urbano en las grandes ciuda-

des como Madrid o Barcelona estemos en el 90 por ciento, lo cual no significa, lógicamente, que en la periferia, en las urbanizaciones, en las segundas residencias, todavía nos quede trabajo por hacer y, como es natural, nos comprometemos a ello.

El segundo planteamiento de las condiciones de la prestación universal se refiere a la accesibilidad. Esto es, la accesibilidad a la red, y por lo tanto, que las 1.848 oficinas de horario completo que tiene Correos, más las 1.935 oficinas de horario reducido, sean capaces de facilitar la accesibilidad a la red de todos los ciudadanos. Tenemos en total, señorías, 3.823 oficinas, 6.370 agentes móviles, es decir, enlaces rurales, y una red de buzones de más de 37.800. ¿Qué medidas vamos a implementar para mejorar la accesibilidad? Estas van en tres direcciones: una, el incremento de las oficinas; dos, ampliar los horarios de atención al público; y tres, mejorar la infraestructura de la red postal.

Incremento de las oficinas: el planteamiento es abrir, entre los años 2000 y 2003, 134 oficinas nuevas en núcleos de población que en este momento lógicamente no cuentan con ellas. Puedo comunicarles ya que en este primer año, entre mayo de 2000 y mayo de 2001, de estas 134 se han abierto 46 oficinas nuevas, en consecuencia se ha cumplido el 30 por ciento del objetivo en este primer año de la legislatura. Segundo planteamiento, ampliación de los horarios de atención al público. Vamos a incrementar en 30 por ciento el número de oficinas que atienden al público mañana y tarde, y vamos a incrementar los horarios en el 16 por ciento de oficinas en el ámbito rural; concretamente en 350 oficinas del ámbito rural vamos a incrementar los horarios de admisión. Durante este primer año, en relación con la ampliación de horarios, hay 16 oficinas que han funcionado mañana y tarde, además de las existentes en esa fecha, y 52 oficinas rurales que han ampliado su horario de atención al público. Y el tercer planteamiento desde el punto de vista de la accesibilidad sin duda se refiere a la infraestructura, y de la infraestructura hemos hablado en la anterior comparecencia, 160.000 millones, de los cuales 71.000 millones se van a destinar a obra nueva o reforma de edificaciones. Estamos preparando y ultimando cuestiones que desarrollan el plan, como es el plan de infraestructuras, donde hemos de concretar y concretaremos estas cuestiones de las que estoy hablando en este momento y que ustedes han echado en falta en la presentación del plan estratégico, cuestiones como cuál es el programa de infraestructuras, cuáles son las oficinas que se van a remodelar, en qué zonas se van a poner nuevas oficinas y qué inversión va a tener cada una de ellas.

Por último, en cuanto a esta parte de la comparecencia se refiere, el tercer elemento desde el punto de vista de la calidad es el referido a la regularidad de la prestación, regularidad en la recogida y regularidad en la distribución. Ustedes saben muy bien, señorías, que la ley exige que la distribución y entrega a domicilio a cada

persona física o jurídica se haga 5 días a la semana, salvo circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, y Correos está intentando prestar este servicio conforme a las exigencias legales. Puedo darles los siguientes datos: la distribución domiciliaria de los envíos se realiza entre el 75 y el 80 por ciento de la población durante 6 días a la semana, no 5, que es lo que establece la ley, sino durante 6 días a la semana, a través del reparto en sábados en el ámbito rural y en el ámbito urbano. En el 20 por ciento restante, en el que no se llega a los 6 días, lo estamos realizando en el entorno de 5 días, lo cual no significa que tengamos problemas. Quiero decir desde ya que tenemos algunos problemas en determinadas zonas, en zonas turísticas, donde durante buena parte del año prácticamente se trata de urbanizaciones semivacías, y en zonas de segunda residencia donde también en buena parte del año ocurre este problema. El compromiso ha de ser no solamente mantener al 80 por ciento de la población con un día más de reparto que el legal, es decir, 6 días, sino que al 20 por ciento de esa población podamos garantizar esos 5 días y garantizar que esos problemas que tenemos en algunos lugares del territorio vayan mejorando de forma clara y evidente.

La segunda parte de la intervención, señorías, se refiere a la situación financiera y gerencial de las actuales filiales que Correos ha creado en los últimos años. Hemos de decir, por considerarlo de interés para SS.SS., que en esta época, marcada por la aceleración de la economía y la globalización, todos los grandes Correos europeos están utilizando la estrategia de crear empresas filiales para diversificar sus negocios. Me voy a referir a algunos datos muy sumariamente de los grandes Correos europeos. El correo alemán ha creado 52 empresas, está presente en todos los continentes y es el operador más activo, con empresas de transporte de mercancías, de paquetería, de logística, de almacenamiento y distribución, de exprés, de marketing directo, de franqueo electrónico, de logística, etcétera. TNT, correo holandés, ha creado 43 empresas que dan servicios de marketing, de paquetería, de exprés..., en fin, similares a las del correo alemán. La Poste, correo francés, ha creado 43 empresas que se dedican al transporte internacional, a la paquetería exprés y al correo híbrido. Consignia, The Royal Mail, es decir, el correo inglés, ha creado 23 empresas que se dedican a labores de paquetería en el ámbito del Reino Unido y fuera del Reino Unido, y está presente en 30 países.

Por lo que se refiere a la normativa que afecta a la creación de empresas por parte del Correo español, quiero decir que esto no es ninguna novedad, que ya en la ley del año 1991, con la conformación de Correos como organismo autónomo de carácter comercial (aquí sí que se entiende la necesidad de cambiar el correo en el año 1991 y por lo tanto me felicito por ello), se dice explícitamente que el organismo autónomo Correos y Telégrafos podrá crear las empresas que sean necesas-

rias para el cumplimiento de su objeto social. Este mandato legal, esta habilitación legal, se mantiene, como es natural, en la constitución de Correos como un ente público empresarial y, lógicamente, se reafirma en la constitución de Correos como una sociedad estatal otorgando a la sociedad la posibilidad de constituir y participar en otras sociedades para el mantenimiento de su actividad o servicios complementarios.

Pero yendo a los asuntos que supongo que a SS.SS. les pueden presentar mayor interés, ¿cuál es la situación de las dos empresas filiales que tiene Correos: Correos Telecom, que nace con la premisa de comercializar la red de comunicaciones de Correos, al igual que lo ha hecho Renfe o que lo ha hecho Iberdrola; o Correo Híbrido, que se constituye con el afán de prestar servicios con valor añadido para el cliente facilitando las tareas de emisión y, en su grado, a través de métodos habituales de distribución? Hemos de decir que estas dos empresas comparten dos características básicas: la primera, que se trata de sociedades unipersonales, propiedad al cien por cien de Correos español; y la segunda, que sus órganos sociales, tanto su consejo de administración como su junta general de accionistas, lógicamente están controlados por el socio único que es Correos español.

Entrando ya en el análisis de estas dos empresas filiales, Correos Telecom, Sociedad Anónima, se constituye en el año 1999 con un capital de 250 millones e inicia su actividad en marzo de 2000. Su objeto social es la gestión de las radiotelecomunicaciones y la prestación de servicios de telecomunicaciones con carácter preferente para Correos pero también para otras empresas. La plantilla de Correos Telecom en diciembre de 2000 está formada por 46 personas, 10 provenientes del propio Correos, de la sociedad matriz, y 36 contratados fuera en el mercado. La actividad empresarial que ha venido desarrollando se ha centrado, lógicamente, en cuestiones de su objeto social, y en mayo de 2000 Correos Telecom y Correos suscriben un contrato en virtud del cual la sociedad filial asumía la gestión de la red de comunicaciones de Correos.

Los resultados antes de impuestos obtenidos durante este primer año arrojan unas pérdidas de 72 millones de pesetas, con unos ingresos netos de 280 millones y unos gastos de 352. Los motivos para la no obtención de beneficios este primer año, el primero y motivo fundamental, es que es difícil, lógicamente, que una empresa el primer año de funcionamiento obtenga ya beneficios. No obstante, además de esto, hemos de dar dos motivos adicionales. El primero es que la generación de ingresos empezó a partir del mes de mayo, mientras que durante el primer cuatrimestre solamente se estaba incurriendo en gastos, como consecuencia de que hasta el mes de mayo no se firma el contrato con Correos. Por lo tanto, extrapolando unos ingresos de 280 millones de pesetas en tres cuatrimestres, si hubiese obtenido volumen de negocios durante los cuatro

cuatrimestres, estos ingresos podían verse incrementados en 70 millones, que es lo que ha ido consiguiendo de ingresos cada trimestre, con lo cual, dado que las pérdidas son 72 millones, estaríamos en una situación de equilibrio, pero lo cierto es que esto no se ha producido y que las pérdidas arrojan un resultado de 72 millones. En segundo lugar, como razón, es el dimensionamiento, en nuestra opinión, inicial de la plantilla, que no correspondía a la actividad realizada durante este primer año. Si la pregunta lógica de S.S. es qué decisiones y medidas va a adoptar el correo para el relanzamiento de esta empresa, podríamos decirle las siguientes.

En primer lugar, estos datos han obligado a realizar un nuevo replanteamiento que se centra, de una parte, en la prestación de nuevas actividades; Correos Telecom tiene que liderar los proyectos de la nueva economía, del *E-Business*, que está realizando Correos a través de su plan estratégico; en segundo lugar, un nuevo enfoque gerencial con un nuevo equipo; en tercer lugar, una adecuación de la plantilla —se ha disminuido la plantilla en un 30 por ciento, con una baja de 14 personas, la mayoría de ellas de forma voluntaria—. Y todo esto con un exhaustivo control de los gastos, y es que esta empresa ya está integrada en el nuevo seguimiento económico permanente integrado de la sociedad matriz. Esto nos hace prever, veremos si los resultados lo confirman, que en este segundo año obtendremos una cuenta de resultados positiva y un superávit en el entorno de los 60, 70 millones de pesetas, insisto, si estos planteamientos a los que me acabo de referir forman realidad y se convierten en hechos.

Correo Híbrido, Sociedad Anónima, —puesto en funcionamiento en julio de 1999, capital social, 150 millones— inicia su actividad en febrero de 2000; su objeto social en la prestación de servicios de correo híbrido como el conjunto de estos grandes correos a los que me acabo de referir, que todos tienen una empresa especializada en este sector de objetos postales. El total de efectivos de esta empresa es 14 personas y este primer año nos hemos centrado en poner en funcionamiento la empresa, en contactar con empresas del sector, en instalar la sede social, etcétera. Los resultados a 31 de diciembre de 2000 presentan, como era previsible, una pérdida, en este caso de 61 millones de pesetas. ¿Cuáles son los motivos de la no obtención de beneficios? El primero, lógicamente, la dificultad de poner una empresa en funcionamiento los primeros meses, una serie de dificultades que se pusieron de manifiesto, como una fuerte competencia, que ya la conocíamos, la necesidad de altas inversiones y márgenes estrechos durante los primeros años, y un escaso peso comercial de la plantilla inicialmente.

Las decisiones que hemos adoptado en este sentido pasan por impulsar la actividad empresarial y sobre todo la actividad comercial de la empresa, por una renovación de los gestores de la sociedad, por una

implantación para un mejor control y seguimiento de la gestión de un sistema contable de la empresa matriz, y por medidas de gestión concretas, y esperamos —insisto en que ésta es la previsión y el compromiso de los nuevos gestores— obtener un equilibrio presupuestario, y por consiguiente que los ingresos se equilibren con los gastos en el segundo año de funcionamiento de esta empresa filial.

Concluyo, señoría, indicando que la constitución de las dos sociedades filiales creo que es conveniente, a la luz de las actuaciones empresariales de los correos públicos europeos, que el primer año de funcionamiento ha generado algunas pérdidas, como viene siendo habitual en cualquier iniciativa empresarial durante los primeros meses, pero que el horizonte se presenta con un moderado optimismo desde el punto de vista de adecuar la cuenta de resultados ampliando las actividades, adecuando los gastos y con un mayor control, especialmente en el ámbito financiero, por parte de la empresa matriz. Reitero nuestro compromiso con el servicio público a través de estas filiales y nuestra voluntad de consolidar las dos empresas filiales para desarrollar actividades compatibles con dicho servicio público en la línea de diversificación emprendida por los operadores y contenida en el plan estratégico de la propia entidad.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): En nombre del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el señor Torres Sahuquillo, por 10 minutos.

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: Señor Núñez Feijóo, usted envió el día 2 de enero de 2001 una carta a todos los empleados de Correos, que es ésta que tengo aquí, en la que hacía una afirmación que era falsa, y lo lamentable es que hoy la ha vuelto a repetir en sede parlamentaria. Usted decía: Ahora, nuevamente, me permito contactar para informarte que las Cortes Generales han aprobado, sin la oposición de ningún grupo parlamentario en el Senado —dijo usted en la carta, está escrita— una ley que contempla la transformación de Correos en sociedad anónima. Hoy usted a vuelto a decir, refiriéndose a mi grupo, al Grupo Parlamentario Socialista: se abstuvieron en el Senado. Señor presidente, yo no tengo más remedio que corregir esta alusión tan directa a mi grupo, y le ruego que esto no me lo incluya en el tiempo, que va a ser muy breve, pero tengo que darle al señor director general de Correos unos datos básicos.

Señor Núñez, usted no dijo la verdad en la carta, y hoy tampoco, y lo que lamento es que usted no se haya preocupado de informarse debidamente antes de hacer afirmaciones como ésa, que no es que pase nada porque las haga, a ver si me entiende, a mí no me molestan excesivamente, se lo reconozco, porque como tengo la posibilidad de zanjar la cuestión diciendo la verdad, no

me preocupa, pero me preocupa que usted, que es un alto responsable de Correos, el principal responsable de Correos en el país, lo haga. El 13 de diciembre de 2000, del año pasado, se debatió el título IV de la Ley de acompañamiento a los Presupuestos Generales del Estado de 2001, donde figura el artículo 49 y la disposición adicional correspondiente que hablaba de la transformación de Correos en sociedad anónima. Pues bien, el «Diario de Sesiones» al que me refiero es el número 27 del Senado, fíjese si le doy datos para que usted lo pueda comprobar. Le aclaro: se votó separadamente el artículo 44 del título IV, que no tiene nada que ver con Correos, lo digo para que quede claro, y todo el resto del título IV, incluido lo que tiene que ver con Correos, conjuntamente. En esa segunda votación de todo el resto, es decir, lo que tiene que ver con Correos, el resultado fue el siguiente: 241 votos emitidos; 161 a favor; 79 en contra y una abstención. ¿Usted cree que en el Senado hay algún grupo capaz de votar con 79 senadores en contra de la posición del Partido Popular? ¿Usted cree que hay algún grupo? Ni de lejos, ni siquiera al 10 por ciento llegaría cualquier otro grupo. Esos son los votos del Partido Socialista, en contra, señor Núñez Feijóo. ¿Queda claro el asunto? Yo con esto lo zanjo y ahora entro directamente en la comparecencia, señor presidente, muchas gracias.

La comparecencia hay que empezarla dando unos datos básicos de Correos, datos básicos, muy concretos, para situarnos. Usted ha dado unos datos básicos, sobre todo en la anterior comparecencia, y yo le voy a dar los siguientes. Quiero recordarle, señor director general, que usted viene aquí como director general de Correos desde hace menos de un año, pero la responsabilidad del Partido Popular es de los últimos cinco años, y a mí me interesa ver qué ha hecho el Partido Popular en los últimos cinco años con el correo, qué evolución ha tenido, y también la que tiene siendo usted el director general, naturalmente, pero usted todavía no lleva mucho tiempo en el cargo. El período 1997-2000, por coger años completos en los que el Partido Popular ha tenido la máxima responsabilidad en Correos, el crecimiento de los ingresos ha sido del 49,2 por ciento, mientras que el crecimiento del IPC en España ha sido del 10,7. Es decir, los ingresos han crecido cinco veces más, aproximadamente, que el IPC en España, y los ingresos en Correos se obtienen fundamentalmente a través de tarifas, de las tarifas que se aplican, de los precios que se aplican al producto que vende. Lo que quiero decir con esto es que, cuando vemos que crecen los ingresos cinco veces más que el IPC, hay que empezar a pensar qué es lo que está pasando. Pues bien, las tarifas en ese mismo período han subido una media del 33 por ciento en Correos, sí, sí, así es, y este año, señor director general, este año 2001 las tarifas van a subir una media de un 15 por ciento. Luego le explicaré por qué, a mi juicio, existen discrepancias entre los datos que ha dado usted y los que doy yo.

La red de oficinas ha disminuido, señor director general, porque ha aumentado en las zonas urbanas pero han disminuido las oficinas auxiliares y han disminuido en las zonas rurales. El resultado final es disminución del número de oficinas en ese período 1997-2000, no sé si contando con las que haya podido abrir usted en los últimos días, o en los últimos meses de este 2001 se ha podido equilibrar, no lo sé, ese dato no lo tengo, pero en el período 1997-2000 ha disminuido el número de oficinas, la red de oficinas. La plantilla, y usted lo ha dicho, se ha congelado, además ha dicho: No se va a aumentar la plantilla. Vale, no hay ningún problema, pero el resultado final es que hay más eventuales y menos fijos, y el resultado final es congelación de la plantilla.

¿Por qué doy yo estos datos y discrepan de los que ha dado usted? Discrepan simplemente por la opacidad en que se mueve Correos. Los grupos parlamentarios en esta Cámara, señor director general, no tenemos ni la más mínima información oficial fehaciente, fiable, de los datos de Correos. No habrá ningún grupo, salvo quizá el grupo que apoya al Gobierno —que sería también lógico que los tenga, que no le voy a criticar por eso— para ejercer la labor de oposición, una noble, por cierto, labor, pues no tenemos datos, ni datos de calidad, porque ustedes no mandan a esta Comisión de Infraestructuras ningún dato sobre calidad, ni más datos que los datos básicos que figuran en los Presupuestos Generales del Estado de la entidad que son los que conocemos y con los que nos movemos, que por cierto no son muchos pero son suficientes para que la Cámara pueda valorar el presupuesto de Correos. Tampoco es que antes se mandara más, también quiero aclarar esto, pero digo que esto es así, para que quede claro. Por tanto, ¿cómo no va a haber discrepancias?

Usted dice: Lo importante es la percepción que los ciudadanos tengan del servicio que les prestamos. Y yo estoy de acuerdo con usted, eso es lo básico, porque a mí no me sirven las encuestas que usted me cita, porque no las conozco, no tengo datos para poder contrastar si lo que usted me dice es así o no y, sin embargo, sí tengo algunos datos de que en Correos se hacen un poco manga por hombro todas las encuestas o todos los estudios de calidad, y no es de ahora tampoco, sino de bastante más tiempo atrás.

En 1999, en una pregunta oral al anterior ministro en el Pleno del Congreso de los Diputados, don Rafael Arias-Salgado, yo utilicé una carta de un subdirector de Correos, del que no cité el nombre para protegerle, responsable de calidad de Correos —y esto está en el «Diario de Sesiones» pues hoy la verdad no he pensado en eso, se me ha ocurrido conforme hablaba usted, no he traído los datos, pero se los podré traer o mandar cuando usted quiera—. Este señor, dirigiéndose a otro departamento, decía que la calidad era un desastre, que no se había cumplido ninguno de los parámetros que se pretendían cumplir en el año 1999 y daba incluso los

datos. Y, se los di al señor ministro, está por tanto en el «Diario de Sesiones», no hay nada que ocultar aquí, como usted puede comprender. Al mes aproximadamente este hombre fue cesado, y yo quiero pensar que fue cesado porque creyeron —por cierto, no era cierto— que él había filtrado la carta, y no es cierto, le aseguro que él, según mis datos, no había sido, aunque yo tampoco sé quién fue, sinceramente.

Lo que quiero decir con esto es que, si usted quiere medir, y yo creo que es lo correcto, la opinión que los ciudadanos tienen sobre el correo, yo le puedo decir que las quejas en este período 1997-2000 han crecido un 124,9 por ciento, señor director general; que las reclamaciones presentadas han crecido un 3,5 por ciento, o sea, no ha habido disminución sino que ha habido aumento, en algunos considerable y en otros un aumento también importante, porque es un 3,5 por ciento. Concretamente, por ejemplo, en el año 2000 las reclamaciones presentadas han sido 161.500, de las cuales ustedes se han visto obligados a indemnizar 21.300. Esto es un avance, también es verdad que no es lo definitivo, seguramente lo definitivo es mayor, porque no puede ser menor, claro está.

Es verdad que la percepción que los ciudadanos tienen del correo no es buena y la percepción que podamos tener cualquiera de nosotros es que el único resultado que usted puede presentar aquí brillantemente es el resultado económico del correo, pero si además ese resultado fuera acompañado por una mejor calidad, yo no tendría ningún inconveniente en felicitarle, y además espero y deseo hacerlo pronto; pero claro, como eso no va acompañado de calidad sino que la calidad va a peor, en este momento no le puedo felicitar, como ha hecho el grupo que le apoya, señor director general, sino que lo que tengo que hacer es, con cortesía, con respeto, que no debe confundirse nunca, señor director general —y a lo mejor usted sabe por qué se lo digo—, ni con debilidad en la oposición ni con falta de arrojo, con respeto a usted, por supuesto, y con cortesía, como debe ser, le debo decir lo que opino o lo que veo, lo que mi grupo ve respecto a la situación del correo.

Vamos a hablar de cómo perciben los ciudadanos al correo, porque aquí usted ha hablado de cómo se hace la calidad pero la verdad es que, de los seis parámetros que establece la directiva y la ley sobre calidad, en el correo habitualmente sólo se contemplan tres, y como yo sé que el tiempo corre, no quiero enredarme más en esto porque lo que quiero es decirle cómo ven los ciudadanos el correo.

Usted sabe que la gente que es capaz de mandar notas a la prensa y quejarse es la gente más informada y más inquieta del país. En general la gente aguanta mucho, aguanta muchísimos problemas y problemas y no se queja, eso lo sabemos todos, es decir, el índice de la gente que es capaz de llegar a la prensa a quejarse es muy poquito respecto al índice real de la gente que tiene problemas con un servicio, el que sea. *El Periódico*

de Cataluña. En Tarrasa la Cámara de Comercio denunció las graves pérdidas económicas que provocan los retrasos de Correos en algunos barrios. Y en el Ayuntamiento, todos los grupos, incluido el Partido Popular, señor director general, se han puesto de acuerdo para presentar mociones a favor de que se mejore el servicio de Correos porque es un desastre en Tarrasa. La ineficacia de Correos en Barcelona, según un señor que se atreve a escribir. Dice: Hace unos meses algunos vecinos del barrio barcelonés de la Font d'en Fargas constatamos que el cartero sólo reparte los sábados. El alcalde de Argentona y lo dice en catalán —irá a Madrid para exigir al director de Correos que se arregle el servicio. Fuentes postales reconocen que los vecinos reciben las cartas con 10 días de retraso—. Las asociaciones, por ejemplo, de algunos barrios de Mataró se quejan del servicio de Correos y dicen que afectan a Cerdanyola, Peramás, La Llàntia y Vía Europa. Le voy dando datos para que vea cómo la gente va percibiendo lo que es Correos o la calidad que el correo da, que es lo importante. Unos 70 empleados de Correos se concentraron ayer en la sede de la empresa para pedir una ampliación de la plantilla. Los carteros piden más personal y denuncian la acumulación de objetos postales. Los carteros también, los trabajadores de Correos, no solamente la gente de fuera.

En Segovia se denuncia la situación laboral de Correos por parte de la junta de personal que dice que no se están cubriendo plazas. Yo digo que los segovianos que viven en la periferia de la ciudad o en poblaciones como Palazuelos, Revenga, San Cristóbal y Hontoria no pueden recibir diariamente sus cartas por lo sobredimensionadas que se encuentran las secciones. Los residentes en Barrial llevan tres semanas sin servicio de Correos por falta de personal. También en Las Palmas las cartas no llegan a un sector de Las Torres, y lo explica; no lo leo más porque no me dará tiempo. En Llanera (Asturias) se quejan de lo mismo, el local está tan obsoleto que no sirve y piden un nuevo local.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): Señor Torres, debe ir terminando.

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: Pero, señor presidente, si termino no puedo intentar explicar lo que quiero. Permítame, que no vamos tan mal de tiempo, un pelín más, por favor, de verdad que voy a ir rápido, se lo aseguro, pero quiero explicar mi posición. Muchas gracias.

En Madrid, más sobre el correo. Un tal Ezequiel Pérez Escolano, que, lógico, no sé quién es, un ciudadano que se queja a la prensa de Madrid que dice: Reitero mi carta del 10 de febrero pasado en que me quejaba del lamentable servicio de Correos que se nos presta en Pozuelo de Alarcón. En *El Mundo*, un creador de imagen, un creador de opinión como es Manolo Martín

Ferrand, dice que la diferencia entre los mensajeros y los carteros en términos de eficacia se reduce a que los envíos por mensajero tienden a llegar a su destino en las horas inmediatas a las de su encargo y vía Correos sólo, si es que llegan, en las semanas próximas. Eso dice Manolo Martín Ferrand en *El Mundo* el día 15 de marzo. Lo que le estoy leyendo es todo de marzo y abril de este año, no es de hace 3 años, ni 17, es de marzo a abril de este año 2001.

Por ejemplo, se dice: Desde principios de este año en el distrito de Hortaleza (Madrid), en concreto en la zona en que se encuentra la calle Sincelajo, venimos sufriendo la falta del servicio de correos, el cartero viene desde entonces unas dos veces a la semana. Por ejemplo: Correos sólo atenderá 15 minutos al día a los vecinos de Geldo, Soneja y Sot de Ferrer, que están en Castellón; a los tres pueblos a la vez sólo 15 minutos al día, y claro, los municipios se quejan. Los vecinos de la Pobl de Farnals, que eso está en Valencia, critican que el correo se recibe 15 días tarde, los envíos están llegando a otros destinatarios. En Bétera, también provincia de Valencia, se quejan más o menos de lo mismo. En Andalucía, qué le voy a decir, en Almería..., esto es un río. Yo le aseguro, le doy mi palabra —y usted si quiere ahora, cuando termine la Comisión, lo podrá comprobar— de que en mi despacho tengo un montón de quejas de los últimos tres meses. Claro, como puede comprender, me he traído solamente lo que me ha parecido más destacable.

Voy a terminar leyendo ésta, ésta que me duele personalmente, y a usted seguramente que también le dolerá, aunque se ría. Por cierto, si la mejor defensa que cree usted tener es reírse, riase, pero yo no me río, a mí esto me parece muy serio, porque le voy a aclarar una cosa. Usted no apele al Grupo Parlamentario Socialista, no haga apelaciones al patriotismo cuando nos dice: Ustedes deberían estar orgullosos del correo de su país; no apele a los sindicatos ni a los trabajadores ni al respeto que debemos tenerles porque nosotros les tenemos probablemente tanto como les tenga usted, o a lo mejor un poco más, no lo sé, pero como mínimo tanto como usted. Nosotros queremos mucho al correo de nuestro país, por eso estamos preocupados por él y por eso le criticamos a usted. No confunda usted la crítica que le hacemos a usted, que es a usted, a usted y al Partido Popular, que no al correo ni a sus funcionarios ni a sus sindicatos, a los que respetamos y hasta queremos bastante, pues sabemos que si Correos todavía mantiene unas ciertas líneas de calidad en algunos sitios es gracias al esfuerzo y la abnegación de los trabajadores de Correos, pero no desde luego al esfuerzo y abnegación de ustedes, de los que dirigen Correos, entiéndame. La crítica, por tanto, es a usted, señor Núñez Feijóo, no al correo público ni a sus trabajadores ni al sindicato. ¿Verdad que me ha entendido ahora? A partir de ahora usted critíqueme por criticarle a usted, pero no a los sindicatos ni a los trabajadores de Correos.

La última, Torrevieja (Alicante), compañero González Serna, una persona que escribe, dice: Lo que está pasando en Torrevieja con el correo es una vergüenza. El cartero hace 3 años que empezó a venir cada 10 ó 12 días, pero desde hace un año viene una vez al mes. (Torrevieja es una ciudad muy importante en Alicante). La directora de Torrevieja nos dice que no tiene gente en la oficina de Correos, hay cola todos los días para quejarse porque hay cartas certificadas urgentes que tardan a veces hasta dos meses. Y lo último que me ha pasado, y esto es lo que me duele, es que una persona cuenta: Me han suprimido mi pensión de Suiza porque la fe de vida que me mandaron de allí no la he podido mandar a tiempo, ya que ha estado retenida en Correos de Torrevieja. Y esto lo dice una persona que firma en el periódico.

Yo lo que quiero decir, señor director general, por tanto, es que usted me puede dar ahora todos los datos que quiera de las cosas que hacen, o de las encuestas que hacen, pero lo que realmente está percibiendo el ciudadano es todo esto. O sea, las malas noticias que se publican sobre la prestación de Correos en todo el territorio nacional, y además en zonas urbanas y también en zonas rurales, pero sobre en zonas rurales, son constantes, una lista interminable, señor director general, y usted podrá aquí disfrazar lo que quiera, pero esa es la realidad.

Usted ha dicho una cosa que a mí me ha parecido muy importante y que yo se la voy a recordar al presidente del Gobierno. Usted ha dicho: No es legítimo que un partido no cumpla su programa; y yo estoy de acuerdo con usted, al presidente del Gobierno le recordaré que en su programa y por su boca prometió que el director general de Radiotelevisión Española sería independiente y el fiscal del Estado también. Le recordaré que a usted no le parece legítimo que no cumpla su programa, pero a mí tampoco me parece legítimo que no se cumpla el programa en Correos. Por tanto, lo que quiero decirle con esto es que se está deteriorando la calidad del correo y esto para mí es muy preocupante, porque nosotros sí que queremos que Correos funcione bien.

VíaPostal es una empresa que está empezando a funcionar en España. Realmente en este momento no sé, lo reconozco, si está funcionando realmente o no, creo que todavía no, pero está implantándose, o pretende implantarse. Pues bien, ¿sabe lo que dice el consejero delegado de VíaPostal, don Luis Sans Huecas, pone aquí?: Competiremos con Correos a base de calidad, no con el precio. Este señor sabe lo que dice, sabe que competir con el correo público a base de calidad es fácil, porque la calidad del correo público es mala, señor director general, es mala.

Y finalmente le diré, respecto a esto, que lo que viene a continuación, como no mejore mucho el servicio del correo no es bueno para el correo público, y lo que viene a continuación es la liberalización casi total

de los servicios reservados. Usted sabe muy bien que hay un debate en este momento en la Unión Europea y de momento la liberalización total se va a producir en el año 2007 pero en el año 2003 ya va a haber avances, y si ahora el peso límite del servicio reservado está en 350 gramos, lo estará en el año 2003 casi con toda seguridad en 50. Es decir, el servicio reservado al correo va a disminuir considerablemente, y es la fuente principal de ingresos del correo en este momento, aunque no es deseable que siga siendo en el futuro, como es lógico, porque es el monopolio que Correos tiene para poder sobrevivir.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): Señor Torres Sahuquillo.

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: Termino rápidamente. Voy a hablar de las filiales, señor presidente, y acabo. No quiero seguir con esto, no quiero emplear más tiempo en esto.

Yo iba a repetir lo que usted ha dicho; no lo repito porque usted ha explicado muy bien lo que son y yo también lo tenía claro. En Correos Telecom, el 22 de febrero de este año 2001, ha dimitido el director general, y dos semanas antes que él se han ido de la empresa los responsables de red, recursos humanos y comercial. De facto, la directora general de Tecnología de la entidad pública Correos y Telégrafos ha tenido que hacerse cargo de la empresa en aquel momento. Yo sé que posteriormente, por lo que me han dicho, ustedes han cambiado tanto los consejos de administración de Correos Telecom como de Correo Híbrido y han nombrado nuevos directores generales. Pero yo le pregunto: ¿Por qué diez meses de retraso desde que se constituye la empresa en junio de 1999, como ha dicho usted, hasta marzo del año 2000, cuando empieza a operar? ¿Por qué estos meses de retraso? ¿Usted cree que eso es una prueba de eficacia, una prueba de eficiencia? Imagínese una empresa privada que se constituye hoy, tarda diez meses en empezar a operar, y durante ese tiempo va gastando. ¿Esto es una prueba de eficacia? Esto es un desastre, señor director general. ¿Cómo va a afectar el abandono de la cúpula de Correos Telecom a los resultados del año 2001? Ya preveo que mal. Usted mismo ha dicho que en principio el resultado de 2000 ha sido malo y el resultado de 2001 no sé cómo va a ser porque la cúpula se ha largado, ha habido una cierta paralización, lógica, por otra parte, y habrá que saber por qué. Y finalmente, señor director general ¿me puede explicar por qué se crearon las dos empresas? Ya sé que no las creó usted, pero debe saber por qué se crearon dos empresas filiales sin un plan de viabilidad y sin un plan estratégico previo, que si usted me dice que existen yo le pido en este momento que nos los envíe a la Comisión. Mi información es que no existen. Respecto a Correo Híbrido puedo decirle algo parecido, porque empezó a funcionar también nueve meses más tarde de su constitución, se ha tenido que ir de las

oficinas de Infosystem, que es una empresa del grupo de la Caixa, que puede ser competidora de Correo Híbrido, y ahora se ha ido a las oficinas de Correos de Chamartín. Pues le hago las mismas preguntas ¿Por qué el retraso, por qué se ha creado sin un plan de viabilidad y qué papel se reserva a Correo Híbrido en el plan estratégico?

En las filiales se han cambiado los equipos del consejo de administración y me gustaría saber las razones, señor director general. Si las razones son echar a los que representaban al equipo anterior, que también era de ustedes, quiero decir del Partido Popular, para poner a los de su confianza, no tengo nada que objetar porque usted tiene derecho a hacerlo. Es decir, usted es el responsable y tiene derecho a que las personas que están acompañándole en su gestión sean de su confianza. Si es eso, bien, pero si hay otras razones más objetivas en el sentido de falta de diligencia, poca o nula eficacia u otras razones, nos gustaría saberlo porque alguna razón debe haber. Quería saber cuál es el estado de clientes de ambas filiales y cuál es la facturación que hasta ahora se ha producido a esos clientes, porque si mi información no me falla, la facturación prácticamente es casi al cien por cien a la propia empresa, a la matriz, Correos, lo cual es una manera de distraer no sé qué, o de crear a lo mejor un chiringuito para poner —digamos— a la gente que no sabe uno dónde poner, porque si está facturando a Correos sería más lógico que fuera el propio Correos quien lo hiciera.

Finalmente, señor director general —yo con esto sí que acabo, señor presidente—, usted ha dicho una cosa y es que necesitan al principal grupo de la oposición para que Correos funcione bien. Yo le voy a decir algo muy claro. No tenga nunca ni la más mínima duda, señor director general, de que el Grupo Socialista tiene sumo interés en que el correo público funcione muy bien, y este grupo parlamentario está y estará siempre dispuesto a hacer cuanto esté en su mano para que sea posible. ¿Sabe por qué? Porque nosotros no queremos que se privatice el correo público, queremos que siga siendo público, y sabemos que si funciona mal al final dejará de ser público. No solamente queremos que haya un servicio de buena calidad al ciudadano, sino que sea público. Usted dice que no le hable más de privatizaciones, ya no le hablo más de privatizaciones, pero nosotros queremos que siga siendo un servicio público y por eso tenemos mucho interés en que funcione.

Pues bien, señor director general, lo que usted demanda no lo han demostrado cuando se ha producido el cambio de titularidad jurídica del correo público. Ustedes no han querido hablar con el Grupo Parlamentario Socialista, que le recuerdo que en esta Cámara, y en este país es el único partido que tiene posibilidades reales de sustituirles a ustedes en el Gobierno; el único que tiene posibilidades reales de sustituirles a ustedes en el Gobierno es el Partido Socialista; por tanto, es el único que tiene posibilidades reales de ser el próximo gestor de Correos, y ustedes no han querido hablar con

él para nada sobre la transformación jurídica de la empresa, lo que me parece un grave error. Por tanto, cuando usted dice que quiere colaborar, por favor, demuéstrelo hablando con el Grupo Parlamentario Socialista.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): Señor Torres.

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: Gracias, señor presidente. Le pido disculpas y le agradezco profundamente que me haya permitido expresarme con toda extensión.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): En nombre del Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra el señor Ortiz.

El señor **ORTIZ GONZÁLEZ**: Con la máxima brevedad, señor presidente, creo que esta comparecencia sobraba, si me lo permite el señor portavoz del Grupo Parlamentario Socialista, una vez que se ha producido la primera en la que se han abordado los temas básicos, los temas de fondo que conciernen al correo público español. Pero, en fin, puesto que el señor Torres Sahuquillo ha insistido en mantener esta comparecencia como autónoma e independiente de las anteriores, que sea así y así ha tenido la oportunidad de exhibir un dossier de prensa, que al parecer nos ha hecho la gracia de contarnos sólo una parte, en el que ha recogido una vez más anécdotas, anécdotas y anécdotas, porque la medición de los niveles de calidad es la establecida, la medición interna y la medición externa, sin perjuicio del testimonio, no siempre fidedigno, de los periodistas que recogen el parecer de los ciudadanos.

Respecto al contenido de esta comparecencia, quiero apoyar y respaldar al director general en la línea de las actuaciones que ha expuesto en esta comparecencia, pero sobre todo en la primera, y subrayar, con la máxima brevedad, señor presidente, con referencia a mi oponente del Grupo Parlamentario Socialista, del cual no discuto su buena fe y su buena intención, lo conozco hace muchos años y doy fe de ellas, que ha incurrido en dos pecados. El primero es confundir la percepción personal con la nacional, la personal de usted y la personal de los periodistas con la nacional, la que se valora a través de los procedimientos que están establecidos. Y el segundo pecado, querido Gerardo —y perdona el tuteo—, es que tal cantidad de árboles como ha traído de ese dossier de prensa, del que, insisto, nos ha hecho gracia al parecer de la mayor parte, no le ha dejado ver el bosque; y el bosque es que Correos, con su nueva forma jurídica está en el buen camino, con sus datos está en el buen camino y con la cuenta de resultados que expresa lo que pasa en todas las empresas —y estamos hablando de una— está en el buen camino.

Por otra parte —y esto es una broma—, vuelvo a repetir, Gerardo, querido Gerardo, no puedes decir que

no tienes información cuando nos has abrumado a información. No sé si es de la superficie o de los subterráneos de la Dirección General de Correos, pero no digas que no tienes información cuando se ha demostrado, señor portavoz, que lo que sobra es información.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): Tiene la palabra el director general.

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): He de comenzar por concretar esa afirmación, que tengo que decir desde ya que ha sido incorrecta, en la carta que he remitido a los trabajadores en el mes de enero. Efectivamente ha sido incorrecta porque, consultados los servicios del Senado, la información que he obtenido de los mismos, quizá por las prisas con las que he consultado, no era la información más correcta de todas las posibles, y en consecuencia, la responsabilidad de no consultar el Boletín Oficial número 27 del Senado es imputable al que le habla y por esto le pido disculpas.

Dicho esto, sí tengo que decir que la información que se me remite por parte de los servicios de la Cámara fue que en las enmiendas sobre la garantía de que Correos se ha de mantener en el servicio público, por tanto en las enmiendas de que solamente por ley se puede cambiar la titularidad del correo, el Partido Socialista se abstuvo en la Comisión. En todo caso, señoría, creo que no procede seguir con este asunto. Le pido disculpas, consultaré los boletines del Senado y, como es natural, veré, como usted ha dicho, que hay 79 votos en contra y en consecuencia el voto socialista es en contra. No obstante, señoría, le haría una reflexión, y es que si a pesar de todo, a pesar de los datos que he traído esta mañana a esta Cámara, a pesar de observar que de los grandes correos europeos ninguno sigue el planteamiento del Partido Socialista, a pesar de observar que sólo Luxemburgo y el Partido Socialista opinan de la misma forma, a pesar de esto ustedes no van a cambiar nunca de opinión, yo quiero darles la oportunidad de que cambien de opinión y de que se alíen con sus colegas, desde el punto de vista ideológico, franceses, alemanes, griegos, italianos y portugueses. Es que hay distintas opciones o es que el único que acierta en la Unión Europea es el Partido Socialista Obrero Español y el Correo de Luxemburgo? Insisto en que quiero darles esa oportunidad pero he de rectificar, y rectifico, y pido formalmente disculpas porque esa carta no es exacta y, en consecuencia, en todo caso, respecto a ese consenso que creo que sí se ha producido implícitamente en las organizaciones sindicales, solamente una central sindical ha planteado conflicto, una que es minoritaria, y no ha habido seguimiento del conflicto en la transformación del correo español. Es un activo del conjunto de la plantilla de Correos, porque si se hubiesen guiado por su grupo, evidentemente hubiera

habido una huelga general en el correo español, cosa que no ha habido. En consecuencia, ustedes están planteando una transformación del correo que la plantilla no entiende, o hay alguien que debería cambiar de opinión y espero que lo haga en fechas próximas. Seguro que, como usted ha dicho, ustedes pueden ser y son alternativa de Gobierno y a título personal estoy convencido de que, en el supuesto de que esto cristalice, ustedes no modificarán la fórmula jurídica del correo español. Si no es así, como todavía podremos seguir leyendo periódicos allá donde estemos, veremos cuál es la propuesta del Partido Socialista Obrero Español sobre la transformación del correo en no sé qué, desde luego no en sociedad estatal. Me gustaría saber cuál es la propuesta del Partido Socialista, si es seguir como estamos a pesar de que en Europa ningún correo, insisto, salvo el luxemburgués y con la matización del francés, apuesta por su fórmula.

En relación con cuestiones concretas, y reiterándole mis disculpas por esa incorrección en la carta, he de decirle lo siguiente. A usted le llama la atención que desde 1997 a 2000 los ingresos hayan crecido un 42 por ciento y el IPC un 10. ¿Esto qué quiere decir?, ¿Que los ingresos deberían crecer conforme al IPC? ¿Quiere decir que los ingresos de las empresas en este país tienen que crecer conforme al IPC? ¿Quiere usted decir que lo importante en el correo español es que siga dando pérdidas cuantiosísimas como en la década de los noventa? ¿Este es el planteamiento? Es que es un excelente indicador que los ingresos en una empresa crezcan por encima del IPC, pero no a consecuencia del incremento de tarifas. El crecimiento medio de la tarifa en el año 2001 —lo he dicho en el Senado y lo reitero en esta cámara— ha sido del 5 por ciento, no del 15. Una cosa es que suba el sello en unidad de duro, (estará conmigo en que volver ahora a las 36 ó 37 pesetas es un problema, y no hablemos ya con el euro), una cosa es que el sello suba en 2001 un duro, que efectivamente es el 14,5 por ciento, y otra cosa es que la ley nos permita seguir haciendo descuentos a las grandes empresas de este país y que en las tarifas que estamos aplicando estemos subiendo un 5 por ciento.

Hay otra cosa que me gustaría que aclarase. Por una parte dice que ese competidor que acaba de salir ahora no va a competir con Correos en precio. **(El señor Torres Sauquillo: Eso dice él.)** Y por otra parte dice que lo importante es la calidad. Si no va a competir en precios será por algo, será porque los precios de Correos no, están muy altos, porque si no competiría, como es natural. ¿Pero cómo se puede imputar al correo español sus precios —y se lo digo con el mayor respeto— cuando, insisto, son los más baratos de Europa? ¿Cómo se le puede decir a un señor que lleve un objeto postal a cualquier parte del territorio por un precio de 40 pesetas y cómo se puede hacer la comparación entre el correo y la mensajería? ¿Cómo se puede hacer una

comparación entre un objeto postal que se transmite a través del correo público de este país con un servicio exprés de mensajería que puede costar el 500, el 600 ó el 1.000 por ciento más caro que esa tarjeta postal o que esa carta que se remite a través del correo?

Señoría, los datos no son opinables y, como es natural, cada cual allá con sus opiniones, pero nos remitimos a los datos: 1.768 oficinas en el año 1996; 1.840, 80 más, en el año 2000. Si usted me está hablando no de oficinas, sino de casas de los enlaces rurales que tenían algún tipo de prestación, algún tipo de horario para recibir correspondencia, eso es otra cosa, eso es un enlace rural. Si usted me está hablando de oficinas, estos son los datos, y lo que hemos dicho hoy es que vamos a incrementar 134 oficinas, el 30 por ciento de las oficinas que están abriendo solamente por la mañana y las vamos a abrir por la mañana y por la tarde. No estoy hablando exclusivamente de opiniones; estoy hablando de que en este año hemos abierto 16 oficinas más en horario completo, de mañana y tarde: tres en Castilla y León, una en Valladolid, una en Ponferrada, una en Navarra, una en la sucursal 23 de Barcelona, cinco en Andalucía (en Córdoba, Sevilla y Antequera), dos en Baleares, una en Canarias, tres en Asturias, en Gijón. Vamos a seguir y vamos a abrir 40 en el año 2001: cuatro en Galicia, dos en Cataluña, dos en Valencia, siete en Madrid, dos en Andalucía, dos en Baleares, dos en el País Vasco, una en Castilla y León, dos en Canarias. Esto se llama accesibilidad, y esto se llama ampliación del número de oficinas. Hemos dicho que vamos a ampliar el horario en el ámbito rural, y lo vamos a ampliar nada más y nada menos que en 350 oficinas, el 16 por ciento, cuando los correos europeos —usted conoce muy bien el mundo postal— están disminuyendo el número de oficinas y franquiciándolas. En consecuencia, no nos diga que se está disminuyendo el número de oficinas. Hablemos con propiedad. Las oficinas se están incrementando, la ampliación de horarios se está produciendo y lo que se puede estar disminuyendo para consolidar el correo son determinadas prestaciones en el ámbito de las oficinas auxiliares o de los enlaces rurales.

Usted dice que no tiene datos de calidad y que no tiene acceso a las encuestas. Yo he obtenido información del CIS a través de los medios de comunicación y lógicamente pedí la encuesta porque me interesaba, ya que era sobre el correo.

Le vuelvo a reiterar que creo que es una mala estrategia decir que se está a favor del correo público y a la vez traer a esta Comisión un dossier de prensa como ese, porque yo le puedo traer otro dossier de prensa, que se lo voy a facilitar, y le voy a demostrar que el 80 por ciento de las noticias que genera el correo español son positivas del frente a las noticias negativas. Yo me he reído, y le pido disculpas, porque ha dicho una frase suficientemente clara. Usted ha traído aquí de todo lo

que tenía una parte que consideró la de mayor importancia. Por qué no trae todo?, **(El señor Torres Sahuquillo: Es imposible.)** Traiga usted todo, los centenares de noticias que hablan de la inversión, de la consolidación de empleo, de la ampliación de horarios, de la apertura de oficinas; tráigalo usted aquí y tráigalo bien.

El alcalde de Argenton ha venido a mi despacho, ¿sabe a qué? A felicitar a Correos por las medidas tomadas en su municipio. Le voy a mandar la carta.

Y no lea usted sólo una noticia de Tarrasa, lea todo lo que sale sobre Tarrasa. Lea que el grupo del Gobierno, que por cierto es suyo, ha declarado que habían mejorado los servicios en Tarrasa; hace 48 horas. Hoy sale otra noticia diciendo que han mejorado pero no lo suficiente, y estamos de acuerdo. Pero lea usted todas las noticias, y lea lo que dice Comisiones Obreras. **(El señor Torres Sahuquillo: usted trae lo que quiere.)** Lo que quiero, no. Lo importante no es lo que quiere cada uno, lo importante es la realidad, y es que el correo español está generando noticias positivas y los ciudadanos están confiando en el correo. La preocupación no es que usted tenga problemas con el director general de Correos y no se guíe —sabe a lo que me refiero— por informaciones que no son verdaderas, no se guíe por rumores.

Nos entendemos perfectamente. Usted me ha dicho que no me guíe yo por ciertas informaciones; pues yo ya le digo a usted que no se guíe por comentarios de patio de vecinos, y se lo tengo que decir con la mayor sinceridad posible. Por tanto, traiga el tema de Tarrasa completo, traiga el tema de Argenton completo, diga que el alcalde ha venido aquí y ha dicho; Teníamos problemas en este ayuntamiento y Correos los ha solucionado, pero vamos a estar expectantes a ver si se consolidan. Estamos de acuerdo. Que me traiga usted lo de Vía Europa, que es una urbanización, de acuerdo. Pero al hablar de Llanera, ¿por qué no me dice que allí hemos comprado una oficina nueva? Me dice que los vecinos han pedido una oficina, pero por qué no me dice que ya la hemos comprado, que también ha salido en los medios de comunicación y en ese dossier de prensa tiene que tener primero, que ha habido una queja, y segundo, que ha habido una solución. ¿O por qué no me dice usted que en Llanera se ha puesto el primer centro de automatización postal de todo el norte de España? Dígamelo porque es verdad. Esto no es un beneficio para el director general, que es efímero, es un beneficio para el correo español, que lleva 150 años prestando servicios en este país. ¿Por qué no me habla usted de Pozuelo? En Pozuelo se ha mejorado de una forma notable la correspondencia y le voy a decir por qué teníamos un problema: por dos motivos, el primero, porque no encontrábamos un local adecuado y suficiente. Comprendo que es un problema de gestión y que me diga: Encuéntrénlo ustedes y soluciónenlo. Hemos manejado más de seis ofertas de locales y ninguno de ellos cumplía las normativas de condiciones de trabajo. Seguimos trabajando en ese asunto. Y el segundo motivo es

porque de los 21 carteros de Pozuelo 19 se han trasladado como consecuencia de su derecho legítimo al concurso de traslados, y en consecuencia han venido 19 nuevos. Hay una gran dificultad para dar calidad de 21 con 19 personas que no conocen la ciudad, que no conocen esa zona, pero había un problema en Pozuelo y evidentemente lo vamos a seguir mejorando.

El artículo de Martín Ferrand, del día 15 de marzo, recuerdo que era un voto favorable y un voto de confianza en el correo público de este país. Si usted quiere coger una frase y sacarla de contexto está en su derecho, pero yo también tengo la obligación de decir, y me remito a ese artículo que tiene encima de la mesa, que era un voto favorable y venía a decir que Correos tenía un plan que era mejorar el correo público de este país. Y creo que no hemos sido muy felices cuando hemos comparado un servicio de mensajería con un servicio de cartería. No tiene nada que ver, y usted lo sabe, un servicio de mensajería urgente a través de un mensajero que puede cobrar 500 veces más de lo que cobra un servicio postal del correo, no de España sino de cualquier país.

Señoría, creo que no es bueno, no que usted critique al director general, que para eso está, sino que solamente esté poniendo encima de la mesa las quejas y las reclamaciones. Y quiero decirle otra cosa. Los sistemas de quejas y reclamaciones en Correos hasta el año 1997 no existían. Así de simple. Me dice usted que se ha subido un 237 por ciento. No. Se están contabilizando. Hay un sistema de quejas y de reclamaciones reglado, y el sistema de quejas y reclamaciones no es lo que dice el jefe provincial, el sistema de quejas y reclamaciones es lo que recibe un *call center* de 21 personas con llamadas constantes a través de dos números de teléfono. No hay tamizaciones; cualquier ciudadano puede llamar a ese número de teléfono. En consecuencia, lo que hemos hecho es crear un *call center*, un conjunto de personas que están objetivando las quejas y reclamaciones que se presentan en el correo de este país, que no había antes del año 1997. Por ello no parece razonable que diga aquí que se han incrementado las quejas; lo único que se ha hecho ha sido recoger las quejas para aportar soluciones y para indemnizar en los casos en los que ha lugar.

Respecto a la calidad, cuando yo llegué ya estaba el subdirector de Calidad, que es el máximo responsable, y le puedo asegurar que durante toda la legislatura estuvo el mismo. Si usted cree en ese subdirector porque parece ser que había firmado una carta (insisto en que usted ha dicho que había una carta que no sabía cómo había llegado), pida los datos al director general y yo se los doy, no tengo ningún inconveniente; pídamelos datos de calidad y yo se los doy. Por cierto, es la misma Subdirección de Calidad la que los ha venido haciendo desde 1996. Le voy a dar tres datos de calidad. En la campaña de Navidad del año pasado el *stock* a 31 de diciembre fue inferior en un 19 por ciento al de 1999, 1,3 millones de envíos menos. En la evolución entre abril de 2000 y abril de 2001, por tanto el primer cua-

trimestre, la línea básica en D+1 ha subido 4,16 puntos y estamos repartiendo cartas en D+1 al 72,9 por ciento. En la línea económica ha subido 2,49 puntos y estamos repartiendo al 71,08 por ciento. Estos son los datos, insisto, de esa Subdirección de Calidad a la que usted hace referencia, y en consecuencia, son los mismos datos que manejaban mis antecesores antes de 1996, los que maneja mi antecesor inmediato desde 1996 a 2000 y los que maneja el que les habla.

Señoría, con toda cordialidad le digo que no se deje guiar por comentarios, que por lo menos hay que contrastar. Con toda cordialidad le digo que no es el mejor servicio a la realidad del correo en este país poner encima de la mesa exclusivamente unas noticias, que la mayoría están solucionadas, sin poner las otras. Póngalas usted todas, únalas, y entonces diga que de las 248 noticias que han salido este trimestre el 80 por ciento son positivas y el 20 por ciento son negativas, y pida al director general que controle ese 20 por ciento para que vaya disminuyendo paulatinamente. Y yo le diré que tiene razón. Pero insisto en que el 80 por ciento de las noticias relativas a Correos que salen en prensa son positivas desde el punto de vista de los ciudadanos, desde el punto de vista de las actuaciones del Gobierno y desde el punto de vista de los sindicatos. Créame que me defrauda esa visión tan parcial que tiene usted del trabajo, no del director general, que ésa la comparto, sino del conjunto de la plantilla de Correos.

En relación con las filiales —y termino, señor presidente— dice usted por una parte que la empresa está en pérdidas, y es verdad, ha perdido 73 millones en su primer año de funcionamiento, y por otro lado dice que dimite buena parte del equipo directivo. No me preocupa que dimita el equipo directivo de una empresa en pérdidas, al contrario, entre otras cosas porque nos hemos ahorrado la indemnización. Por tanto, todas las empresas en pérdidas que tenga Correos cuyos equipos directivos dimitan serán saludadas con el mayor entusiasmo, primero, justamente porque creo que es lo que deberían hacer y, segundo, porque el correo no se ha gastado un duro en la indemnización de estas personas.

Me dice que pasan unos meses desde la constitución de la sociedad hasta que empieza a generar ingresos. Supongo que en el tráfico mercantil la excepción sería que una sociedad no constituida empezase a generar ingresos. Parece razonable que haya un período ventana entre la constitución y la generación de ingresos. Por cierto, esa empresa a la que usted hace referencia es con la que vamos a competir legalmente y lo único que vamos a exigirle es que cumpla la ley, nada más. Como usted bien dice, si el correo ha sido capaz de generar un 42 por ciento de incremento de ingresos en los cuatro años, si somos capaces de generar otro 42 por ciento en los siguientes, lo va a tener difícil pero vamos a competir. Esa empresa a la que usted ha hecho referencia, que ha anunciado todo esto, todavía no ha empezado a operar. Fíjese usted todo lo que ha dicho ya sobre el correo

de este país y no ha empezado a operar, no ha empezado a generar ingresos. Es algo que cuando menos llama poderosamente la atención. No funcionaba la empresa conforme a unos criterios, el equipo directivo presentó su dimisión, aceptó inmediatamente y se conforma otro equipo directivo. También con buen criterio usted dirá que había un plan de viabilidad en esta empresa y preguntará si se ha hecho un plan de negocio. Si se ha hecho pedirá que lo remitan, y si no preguntará cómo es posible que se ponga a funcionar una empresa si no hay un plan de negocio. En la anterior comparecencia llamaba la atención sobre por qué en el ámbito de las nuevas tecnologías o del *E-Business* se decía al final que todas estas iniciativas se someterían al consiguiente plan de viabilidad y estudio de detalle. Fue un compañero suyo del Partido Socialista el que dijo: Ustedes no tienen ningún proyecto claro porque todo lo van a someter a un plan de viabilidad y a un estudio de detalle. Pues sí, lo vamos a someter a un plan de viabilidad y a un estudio de detalle. En esta sí había un plan de viabilidad que, como acaba de proponer, le tengo que remitir y le remitiré con el mayor interés.

En relación con Correo Híbrido y su planteamiento del plan estratégico, le vuelvo a insistir en que en la última línea de desarrollo que se refiere al *E-Business* hay un proyecto que se llama intercambiador postal, en el que viene todo lo que queremos hacer desde el punto de vista del correo híbrido.

Por último, en relación con el consejo de administración, si hay consejeros que están a título personal como directores de Correos y dejan de pertenecer a la plantilla, seguro que me recriminaría diciéndome cómo es posible que el director de Tecnología del año no sé qué siga de consejero en Correo Híbrido si ya no pertenece a Correos. Lo único que hemos hecho es adecuar los nombramientos en el ámbito de los nuevos directivos para que asuman las responsabilidades en las empresas filiales, y aquellas personas que no están en sus cargos de responsabilidad, lógicamente, liberarlas de ese compromiso con una empresa de capital público.

Insisto, señoría, créame, voy a intentar hacerlo durante toda la legislatura. Los problemas los hemos de asumir, las quejas son un buen indicador de la percepción de los ciudadanos, y hay localidades donde evidentemente existen problemas. Sólo le pido que, en aras a la equidad, el trato, a Correos y al resto de operadores —que, por cierto, no tienen que comparecer en esta Cámara—, sea equitativo, sea igualitario. Las noticias son las que son. Y si tenemos un problema en Torrevieja, lo hemos de solucionar, pero, si lo hemos solucionado, es bueno que se diga. Además, es bueno que se diga que el conjunto de noticias del correo de este país es positivo. A lo mejor no podré decirlo durante algún tiempo, pero hasta este momento he de decir que el conjunto de noticias que formulan los ciudadanos, que transmiten los medios de comunicación, no hay duda de que no es la radiografía de lo que, en

mi opinión, de forma parcial —se lo digo con toda honradez—, se me ha dicho esta mañana en su intervención. **(El señor Torres Sahuquillo pide la palabra.)**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): Dos minutos, señor Torres Sahuquillo, pero no haga lo que ha hecho en su intervención anterior, en que ha doblado el tiempo de que disponía. Dos minutos, señor Torres Sahuquillo.

El señor **TORRES SAHUQUILLO**: La verdad es que no vamos tan mal de tiempo; tampoco vamos tan mal.

Primero quiero decirle, señor Núñez Feijóo, que yo no me siento nada feliz cuando alguien me pide disculpas, porque yo no pretendo eso. Entiéndame. ¿Qué le quiero decir con esto? A mí me vale con que usted me diga: Es verdad, no hemos tenido los datos suficientes. Y ya está. Lo único que pretendía era aclararlo. Yo no tengo que exigirle a usted nada. Además, acepto su explicación muy gustoso. No hay ningún problema, ninguno. Y acepto las dos aclaraciones; la otra que usted y yo sabemos, también. Quiero que lo sepa.

Yo, en mi labor de oposición, sólo pretendo una cosa: jugar mi papel, que usted juegue el suyo, que es lo que le voy a aclarar rápidamente, porque creo que no lo ha acabado de entender, y que lo hagamos, si es posible —por lo menos yo lo haré—, con cortesía, con respeto mutuo, y colaborando a que el correo funcione bien. Y yo creo honestamente —no es que lo crea, estoy seguro— que, ejerciendo mi labor de oposición, colaboro a que el correo funcione bien. Porque si nadie es capaz de recordarle a usted, director general y responsable de Correos, lo que se hace mal, explíqueme cómo va a funcionar el correo mejor. Alguien tendrá que decírselo, ¿verdad? Esa es mi responsabilidad. Y la suya es mejorarlo.

¿Usted quiere que conozcamos todos los datos? Envíenoslos, por favor. Le quiero aclarar una cosa que usted seguramente no desconoce: nosotros no tenemos ni la vigésima parte de medios que tiene usted, como parlamentarios, para tener todos los datos que usted nos exige que traigamos. ¿Usted tiene interés en que tengamos los datos? Envíenoslos, que gustosamente los recibiremos. Y se lo agradeceremos, porque es lo que estamos pidiendo, datos de Correos, para poder juzgar, efectivamente, con objetividad, lo que ocurre dentro de Correos, para poder recordarle a usted, como responsable, lo que creemos que funciona mal. Porque lo que funciona bien no hace falta resaltárselo. No es ése nuestro papel, en todo caso, será el de su grupo, o el de nadie, porque lo que funciona bien, ya está, funciona bien. Aquí hay que hablar de lo que funciona mal, porque queremos que mejore. Simplemente.

¿Usted cree que es malo que los ingresos crezcan por encima del IPC? No. Yo no creo que eso sea malo. Usted no me ha entendido. Yo lo que creo es que es malo que crezcan por encima del IPC si no van acom-

pañados de una mejora considerable en la calidad. Eso es lo que creo que es malo, y eso es lo que le he intentado explicar. Como yo creo que han crecido considerablemente por encima del IPC y sin embargo la calidad se ha deteriorado es por lo que creo que no era bueno. Me acaba de decir que estas cosas ya han mejorado. Pues yo le felicito por ello. ¿Usted cree que yo tengo algún problema en felicitarle cuando hace una cosa bien? Le aseguro que no. Pero, cuando creo que unas cosas van mal, se lo digo.

Dice que el servicio de mensajería no se puede comparar con el servicio de Correos. Pues claro que no. Pero yo quiero recordarle que no lo he comparado yo. Lo ha comparado el señor Martín Ferrand en su artículo. No he sido yo. Ya sé que es muy distinto el servicio de cartería del servicio de mensajería. ¡Hasta ahí podíamos llegar! Pero el señor Martín Ferrand lo ha comparado, y lo ha hecho para negar a Correos que funcione bien. Lo ha hecho así. Y se lo he querido resaltar porque eso también me preocupa, porque efectivamente la imagen se deteriora. Terminó rápidamente, señor presidente. Al subdirector al que usted me dice que puedo preguntarle de calidad, no le puedo preguntar. Le repito lo que le dije antes, fue cesado en 1999, un mes después de preguntar yo. Usted le sustituyó. Yo no le puedo preguntar a ese subdirector porque no está. Pero no tiene más importancia el asunto. Yo tampoco sé por qué fue cesado. A lo mejor lo fue con toda la razón del mundo. Y no tengo nada más que decir.

Y, finalmente, usted dice que las noticias son positivas en un 80 por ciento. Yo me alegro, pero me gustaría conocerlas. En todo caso, si hay un 20 por ciento negativo, mi responsabilidad y mi obligación es recordárselo aquí, para que usted, como responsable, ponga los medios para que mejore. Y eso no le tiene que molestar. ¿O tener usted que comparecer aquí, y las demás empresas, no, le parece que es una cruz que tiene que soportar? Yo no creo que sea eso, yo no lo interpreto así. Lo que intentamos hacer desde la oposición es aclarar las cosas, decirle lo que nos parece que no va, que no funciona, y pedirle que lo corrija. Y si usted comparece de nuevo y nos demuestra que ha corregido todo esto, no tenga usted cuidado, yo le felicitaré. No tenga ningún problema, no crea que va a ser de otra manera.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Companys Sanfeliú): ¿Quiere intervenir el Grupo Popular? **(Pausa.)** ¿Quiere contestar, señor Núñez Feijóo?

El señor **CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL DEL ENTE PÚBLICO EMPRESARIAL CORREOS Y TELÉGRAFOS** (Núñez Feijóo): Comparecer aquí es un honor, señoría, y, en consecuencia, aquellos operadores privados que no tienen esa obligación se lo pierden.

Claro que yo quiero que usted me recuerde lo que hacemos mal. Para esto estamos y para esto usted tiene su labor de oposición. Pero esto es diferente a decir

que, porque un porcentaje minoritario, pero preocupante, de sitios donde funciona mal, el correo español no da calidad, el correo español no es seguro, el correo español no funciona. El problema es que no estamos de acuerdo ni en el diagnóstico ni mucho menos en el tratamiento. No estamos de acuerdo, discrepamos abiertamente. Y yo vuelvo a insistir en que traiga usted los dossieres completos y leamos exactamente qué es lo que estamos haciendo en todas las zonas.

Los ingresos dice usted que han subido mucho pero que la calidad no responde al incremento de esos ingresos. Es la última interpretación que yo le he entendido. Si es que el mercado no falla. Si una empresa no da calidad, no pueden subir sus ingresos. Además, si usted está conmigo en que España es el país más liberalizado de Europa, junto con Austria, es que la mayoría de las empresas y de los ciudadanos de este país no tendrían que confiar sus objetos a Correos. Por lo tanto, si no tienen que confiar y los ingresos se incrementan un 44, es evidente que el diagnóstico que usted hace de la calidad no es el diagnóstico que hacen las empresas y los ciudadanos españoles. Y esto posiblemente es lo que nos va a llevar a alguna parte de las comparecencias a las que, con mucho gusto, a petición de su grupo y del resto de grupos parlamentarios, acudiré con la mayor rapidez y con la mayor diligencia.

En relación con los datos, señoría, permítame que le diga que yo solamente puedo mandar datos al Parlamento, datos concretos, a petición de la oposición. Los datos del plan estratégico se remiten, los datos de las memorias se remiten, los datos de presentación de

planes se remiten, pero creo que la labor de oposición es saber exactamente cuáles son los datos y cuáles son las necesidades que necesita para hacer su labor. Y quiero decirle que, salvo que esté en un error, todas las preguntas parlamentarias se están contestando con regularidad, los datos que se plantean en las preguntas parlamentarias se están haciendo y creo honradamente que se está cumpliendo con la labor parlamentaria, como no podía ser de otra forma. Es un requisito inexcusable por parte de las personas que trabajamos en el sector público y que trabajamos para el Gobierno de este país.

Le agradezco, insisto, su intervención, y proseguiremos, como es natural, analizando el funcionamiento del correo, pero usted sabe que el Correo español es un buen correo y es, una vez más lo reitero, el correo más eficiente de Europa, en términos de calidad y en términos de precio.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Company's Sanfeliú): Señor director general, agradecemos su presencia y la información que nos ha dado, y, como no hay más asuntos, se levanta la sesión.

Era la una y quince minutos de la tarde.

Nota.—El presente «Diario de Sesiones», de la Comisión de Infraestructuras, del miércoles, 23 de mayo de 2001, no guarda la relación cronológica habitual, con el fin de no retrasar la publicación de los «Diarios de Sesiones» ya elaborados.

Edita: **Congreso de los Diputados**

Calle Floridablanca, s/n. 28071 Madrid

Teléf.: 91 390 60 00. Fax: 91 429 87 07. <http://www.congreso.es>

Imprime y distribuye: **Imprenta Nacional BOE**

Avenida de Manoteras, 54. 28050 Madrid

Teléf.: 91 384 15 00. Fax: 91 384 18 24

Depósito legal: **M. 12.580 - 1961**