

**Nota de prensa**  
**2 de enero de 2007**

## **El Síndic pide cambios sustanciales en la gestión del servicio de Correos en Cataluña**

---

### **Rafael Ribó abrió una actuación de oficio a raíz de diversas quejas recibidas por la prestación del servicio postal en algunos municipios**

Después de investigar la prestación del servicio de Correos en diversos municipios de Cataluña, el Síndic de greuges, Rafael Ribó se ha dirigido al Director de la Zona 5 de la División de Correos, Jesús Ángel Flores, para hacerle llegar algunas propuestas de mejora del servicio postal en Catalunya, y pedirle cambios importantes en la gestión del servicio.

Entre las recomendaciones del Síndic hay la necesidad de que la Dirección de la Zona de Correos en Cataluña asuma un papel más relevante dentro de la compañía con respecto a la gestión y toma de decisiones de las cuestiones que afectan al territorio catalán, de acuerdo con unos criterios de proximidad, eficiencia y agilidad.

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de las quejas recibidas durante los últimos meses sobre la prestación del servicio postal en diversos municipios, cosa que hizo cuestionar si el servicio actual de Correos responde a las necesidades de cualquier servicio de carácter universal. Las quejas hacían referencia, sobre todo, a retrasos en la entrega de la correspondencia, situación que afecta especialmente a urbanizaciones y núcleos de viviendas diseminadas, pero también a ciudades más grandes. Algunas de estas quejas han sido formuladas por los propios ayuntamientos y defensores locales, que han constatado, de manera continuada, las consecuencias que la inadecuada prestación del servicio de Correos ha tenido para los vecinos afectados.

Para supervisar la actuación de la compañía, el Síndic ha visitado diversas oficinas de Correos y se ha reunido con la Dirección de la empresa en Cataluña y con los representantes sindicales de los trabajadores. A partir de estas investigaciones ha constatado diversas carencias, normalmente relacionadas con la falta de una plantilla suficiente y el sistema de contratación de personal de refuerzo. También se ha detectado la dificultad en el reparto de la correspondencia en urbanizaciones y núcleos apartados, las carencias

de algunas oficinas (demasiado pequeñas y no accesibles a personas con movilidad reducida) y ciertas irregularidades en la entrega de determinados tipos envíos.

Aunque el Síndic es consciente de que el futuro de Correos es incierto ha efectuado las siguientes sugerencias para mejorar el servicio:

- Un **papel más relevante de la Dirección de Correos de Cataluña**, con más competencias i autonomía de decisión
- La intensificación de esfuerzos para establecer una **colaboración más estrecha con las diversas administraciones públicas de Cataluña**, especialmente las locales. En este sentido, el Síndic considera que es preciso superar la concepción que tradicionalmente ha tenido Correos, como una empresa de ámbito estatal, durante mucho tiempo bajo el régimen de monopolio, y que la ha alejado de las problemáticas reales de la gente.
- La búsqueda de **fórmulas de contratación laboral que favorezcan la estabilidad y la permanencia de los trabajadores** en sus puestos de trabajo para garantizar una plantilla laboral estable y suficiente.
- La adopción de medidas alternativas, como la **instalación de buzones concentrados**, a la entrada de las urbanizaciones, centros comerciales o polígonos industriales. En este sentido, las administraciones públicas competentes tendrían que exigir la necesidad de estos buzones.
- La previsión de **que las instalaciones de las oficinas de Correos tengan unas condiciones adecuadas** para los trabajadores y los usuarios del servicio.
- La intensificación de las auditorias y controles de calidad.
- La **conciliación de la gestión ágil o eficiente del servicio postal** desde un punto de vista empresarial competitivo, que pueda garantizar la incorporación progresiva de Correos en un régimen de libre mercado, **con la prestación del servicio postal universal** de acuerdo con la normativa vigente.

El Síndic también ha enviado la resolución al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat, a la Federación de Municipios de Cataluña y a la Asociación de Municipios de Cataluña.