

CONSIDERACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA SOBRE EL SERVEI DE CORREUS A DIVERSOS MUNICIPIS DE CATALUNYA

Arran de les queixes rebudes en aquesta institució amb relació a la prestació del servei postal en diversos municipis de Catalunya, vaig considerar oportú iniciar una actuació d'ofici als efectes de supervisar si la prestació del servei postal s'ajustava als criteris legals actualment vigents, tot analitzant quines eren les possibles causes de les anomalies i irregularitats a què feien referència les persones que se'ns havien adreçat.

Com a resultes de les investigacions efectuades en el marc de tramitació de l'actuació d'ofici esmentada, vull traslladar-vos les següents consideracions:

La Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals i el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert en l'esmentada Llei 24/1998, estableixen que l'operador que té encomanada la prestació del servei postal universal està subjecte al compliment de les obligacions de servei públic que detalla la pròpia normativa i que inclou, d'una banda, l'obligació de prestació del servei universal postal i, d'altra banda, les altres obligacions de servei públic imposades per raons d'interès general, cohesió social o territorial, millora de la qualitat de l'educació i protecció civil o quan sigui necessari per al normal desenvolupament dels processos electorals.

Com a servei postal universal s'entén aquell conjunt de serveis postals prestats de forma permanent, de conformitat amb els paràmetres establerts en la Llei i el Reglament, en tot el territori nacional i a un preu assequible per a tots els usuaris, tot delimitant la normativa quins són aquells concrets serveis que s'inclouen dins l'àmbit del servei postal universal.

Però, a més a més, la normativa vigent detalla que la prestació dels serveis inclosos dins el concepte de servei universal s'ha d'efectuar tots els dies laborables i al menys cinc dies per setmana, excepte circumstàncies o condicions geogràfiques excepcionals.

Essent aquest el marc legal actualment vigent, trobem que la situació a Catalunya, a hores d'ara, ve configurada per l'existència d'una societat estatal, "Correos y Telégrafos, S.A." (en endavant Correus), que té encomanada la prestació del servei universal postal, i quina adequada prestació d'acord amb els paràmetres legalment establerts correspon supervisar al Ministeri de Foment, en un mercat parcialment liberalitzat

i en progressiva competència en l'escenari delimitat per les Directives Comunitàries 97/67/CE i 2002/39/CE, i quina culminació es pretén assolir l'any 2009, mitjançant la plena realització del mercat interior dels serveis postals.

Són moltes les incògnites que planteja la futura liberalització del servei postal, quant a la prestació dels diferents serveis postals en un règim de lliure competència en què intervindran molt probablement diversos operadors en el mercat.

És evident que, a la vegada, existeix un grau d'indefinició sobre com s'articularà la prestació del servei postal universal en aquest mercat plenament liberalitzat, i si el mateix serà prestat per una única empresa o per diversos operadors postals i amb quines condicions, plantejant-se, fins i tot, si la pròpia evolució del sector postal comportarà la necessitat de redefinir l'actual concepte legal de servei postal universal.

I és en aquest procés de transició cap a un mercat liberalitzat on el Ministeri de Foment també té un paper molt rellevant com a regulador del sector, que inexcusablement ha d'assumir amb el nivell de responsabilitat i d'eficiència que la situació requereix, als efectes de conciliar els interessos dels diversos operadors postals que intervindran en el mercat postal en un règim de lliure competència amb els drets dels usuaris del servei postal, prestant especial atenció a la necessitat de garantir una adequada prestació del servei postal universal.

Si bé, i sens perjudici de la incertesa que genera aquesta situació futura, resulten dues qüestions fonamentals que, en qualsevol cas i amb independència de la configuració final que s'adopti pel que es refereix a la prestació del servei postal, preocupen a aquesta institució.

D'una banda, la necessitat de garantir que el trànsit cap a un mercat plenament liberalitzat no repercuteixi negativament en els drets dels usuaris del servei postal i, en definitiva, en la prestació del servei postal que necessàriament ha d'esser garantida en tot moment en condicions adequades i, d'altra banda, la necessitat d'assegurar la prestació del servei universal postal en aquest futur mercat plenament liberalitzat, tot tenint en consideració la necessitat de preveure, si s'escau, mesures de finançament addicionals, mitjançant fons de compensació o subvencions directes, que permetin assumir la prestació del servei postal universal en un règim de lliure competència i en unes condicions de qualitat determinades.

Les queixes que aquesta institució ha rebut al llarg del present any 2006 relacionades amb la prestació del servei postal a diversos municipis del territori de Catalunya, ens porten a qüestionar-nos si l'actual prestació del servei postal per part de l'empresa Correus s'ajusta als criteris establerts en la normativa vigent.

Les queixes rebudes fan referència, sobretot, a retards considerables en el lliurament de la correspondència que afecten, sobretot encara que no exclusivament, a urbanitzacions i nuclis o habitatges disseminats en el territori. En menor mesura, les persones que se'ns han adreçat, ens han exposat també casos de lliuraments postals en adreces errònies o pèrdues de paquets postals que no han arribat al seu destinatari, entre d'altres qüestions.

A més a més, hem de destacar que vàries de les queixes rebudes amb relació a la prestació del servei postal han estat formulades pels propis ajuntaments i defensors locals, que han constatat, de forma continuada, com una inadequada prestació del servei postal en el municipi ha afectat negativament als seus ciutadans en diversos àmbits de la seva vida privada i professional. Entre d'altres, cal fer menció a les conseqüències derivades de la manca de pagament de factures relatives al subministrament de serveis bàsics per no haver rebut les factures i els avisos de pagament amb la suficient antelació, o a la problemàtica derivada de la manca de recepció de lliuraments certificats sobre procediments judicials o administratius que han situat al ciutadà, en moltes ocasions, en una situació d'indefensió.

Si bé, també és cert que la prestació del servei postal que l'empresa Correus ha dut a terme en règim de monopoli durant molts anys, ha fet que existeixi una percepció ciutadana bastant generalitzada, segons la qual qualsevol endarreriment o anomalia en la prestació del servei postal és directament imputable a l'empresa Correus, sense tenir en compte que en el sector postal intervenen ja altres operadors postals que han assumit el lliurament de bona part de determinades trameses que reben els ciutadans.

Tot el que igualment volem assenyalar, sobretot al constatar que aquesta situació de concurrència en el mercat de diversos operadors postals s'intensificarà, encara més, arran de la recent aprovació del Reial Decret 1298/2006, de 10 de novembre, pel qual es regula l'accés a la xarxa postal pública i es determina el procediment de resolució de conflictes entre operadors postals.

Dit això, i a la vista de les queixes rebudes, aquesta institució va voler conèixer d'una forma més directa quina era la situació en aquells municipis amb relació als quals havíem rebut un nombre considerable de queixes relacionades amb la prestació del servei postal i, amb aquesta finalitat, varem efectuar visites a diverses oficines de Correus arreu de Catalunya, a través de les quals es va poder comprovar l'estat i adequació de les instal·lacions en què l'empresa Correus té ubicades les seves oficines, així com les problemàtiques amb què es troba el personal d'aquestes oficines a l'hora de desenvolupar les seves tasques diàries de

classificació i lliurament de la correspondència i d'atenció als usuaris, entre d'altres.

Així mateix, i als efectes de disposar de tota la informació i els elements necessaris que permetessin valorar l'actual prestació del servei postal, es varen mantenir també diverses reunions amb els sindicats més representatius dels treballadors de l'empresa Correus, i també amb els responsables de la Direcció a Catalunya de l'empresa Correus, aportant-nos ambdues parts la seva visió sobre la situació actual de l'empresa i sobre la prestació del servei postal a Catalunya, així com la seva visió sobre la futura liberalització del sector postal.

Un cop valorat el resultat de les visites efectuades, que en qualsevol cas constitueixen una mostra d'exemple no exhaustiva sobre la situació del servei postal a Catalunya, i un cop analitzada la informació que resulta de les queixes rebudes a la institució i dels intercanvis d'opinions mantinguts amb els representants dels treballadors i de l'empresa Correus, podem constatar que, en temes generals, les problemàtiques que semblen incidir, amb major o menor mesura i amb una diferent intensitat en funció del municipi de què es tracti, en la prestació del servei postal, són les següents:

- 1.- La manca d'una plantilla de personal suficient a determinades oficines de Correus que permeti assumir l'increment de comunicacions postals derivades del creixement demogràfic que han experimentat molts municipis, fins al punt que en algun cas es va arribar a constatar l'existència d'urbanitzacions de nova creació amb relació a les quals no s'havia previst encara la necessitat de garantir la prestació del servei postal als seus residents.
- 2.- Problemàtica derivada del fet que part de la plantilla laboral de les oficines de Correus estigui contractada amb caràcter temporal, tot el que incideix negativament en la prestació del servei, pel desconeixement d'aquest personal laboral temporal del territori en què s'ha de dur a terme el lliurament de la correspondència.
- 3.- Manca de previsió suficient a l'hora de garantir que les substitucions del personal habitual de les oficines, en períodes de vacances sobretot, es facin per persones que tinguin un mínim coneixement de les tasques a realitzar i del territori on es porta a terme la distribució del correu.
- 4.- La contractació de personal de reforç, sobretot per treballar els dissabtes, com a mecanisme per intentar pal·liar l'endarreriment en la distribució dels lliuraments postals que, en moltes ocasions, té la seva causa en el fet que l'oficina no disposa d'una plantilla laboral suficient, i no tant en la concurrència d'alguna circumstància puntual que hagi motivat una acumulació de tasques a realitzar.

5.- Dificultat generalitzada en el repartiment de la correspondència en les urbanitzacions i en els nuclis de població disseminats, sobretot motivada per la manca de bústies concentrades, però també per una incorrecta identificació de les adreces per part dels remitents de la correspondència.

En varies de les oficines de Correus visitades es va comprovar que davant les dificultats existents a l'hora d'efectuar el repartiment en les urbanitzacions, els destinataris havien optat per adreçar-se, de forma habitual, a la oficina de Correus per recollir personalment la seva correspondència.

6.- De forma puntual, també s'han detectat casos d'oficines de Correus que no disposen de la superfície suficient per poder garantir una adequada prestació del servei postal, fins al punt que en alguna de les oficines visitades es va poder comprovar com els lliuraments postals es trobaven a l'abast de terceres persones alienes al personal de l'oficina.

Igualment, les queixes rebudes posen també de manifest l'existència d'algunes oficines no accessibles a persones amb la mobilitat reduïda per raó de les barreres arquitectòniques que dificulten o impedeixen l'accés a l'oficina.

7.- La implantació d'un nou sistema de contractació laboral el passat estiu que també va incidir en la normal prestació del servei postal en diversos municipis.

8.- Irregularitats diverses a l'hora d'efectuar el lliurament de determinades trameses, sobretot pel que es refereix a aquelles que són certificades i requereixen diversos intents de notificació.

A la vista de l'anteriorment exposat, vull traslladar-vos un seguit de suggeriments i recomanacions amb relació a aquest assumpte que, a continuació, es detallen, amb el convenciment que l'adopció de les mesures que es proposen comportaria una millora en la prestació del servei postal a Catalunya:

1.- En primer lloc, hem de constatar la necessitat que la Direcció de Zona de Correus a Catalunya assumeixi un paper més rellevant pel que es refereix a la representació de l'empresa estatal Correus a Catalunya, per entendre que una adequada prestació del servei postal al concret territori de Catalunya requereix que la gestió directa i la presa de decisions sobre aquelles qüestions que incideixen en la prestació habitual del servei postal estigui orientada d'acord amb criteris de proximitat, eficiència i agilitat, que només es podran assolir si la Direcció de Zona de Correus a Catalunya assumeix unes competències directives més àmplies i ajustades a les concretes necessitats de la prestació del servei postal a Catalunya.

Cap sentit té que la presa de decisió, per exemple, sobre la necessitat d'ampliar la plantilla laboral amb caràcter fix d'una determinada oficina de Correus a Catalunya, hagi de dependre necessàriament de la Direcció General de l'empresa Correus.

2- Intensificació dels esforços que l'empresa Correus realitza amb la finalitat d'establir una col·laboració més estreta amb les diverses administracions públiques de Catalunya, sobretot amb les administracions locals, als efectes d'establir convenis de col·laboració que poden repercutir positivament en la gestió i prestació del servei postal en diferents aspectes, com per exemple i entre d'altres, l'intercanvi d'informació sobre les previsions de creixement demogràfic dels municipis i sobre el territori en què s'ha distribuir la correspondència, l'esclariment d'adreces confuses o de difícil localització, la recerca de locals adequats per ubicar les oficines de Correus, la recerca de persones vinculades al municipi i que ja disposen d'un coneixement del territori que puguin estar interessades en treballar a l'empresa Correus o l'impuls de campanyes informatives a la ciutadania sobre qüestions relacionades amb la prestació del servei postal (bústies concentrades, necessitat d'identificar clarament les dades del destinatari resident en urbanitzacions, etc.).

En aquest sentit, volem fer esment a la necessitat de superar la concepció que tradicionalment ha mantingut l'empresa Correus com a una empresa d'àmbit estatal que ha actuat durant molt de temps en règim de monopoli i que, en moltes ocasions, l'ha situat en un marc allunyat de les problemàtiques reals dels ciutadans, mitjançant l'establiment d'unes relacions de col·laboració i d'intercanvi d'informació més estretes, tant amb els propis ciutadans com amb les diverses institucions i administracions públiques de Catalunya, que permetin apropar aquesta empresa pública als diferents agents socials i públics que, de ben segur, poden contribuir amb les seves aportacions a la millora de la prestació del servei postal.

3- Revisió periòdica i rigorosa de l'equilibri que necessàriament ha d'existir, als efectes de garantir una adequada prestació del servei postal, entre els recursos humans que Correus té destinats en una determinada oficina i les necessitats que requereix una adequada prestació del servei en aquell municipi concret, mitjançant l'elaboració i la posterior aplicació dels corresponents estudis de redimensionament de la plantilla que hauran de tenir en compte, no només les possibles mancances que ja s'hagin pogut constatar, sinó també les perspectives de creixement del municipi i, conseqüentment, les necessitats futures que se'n derivin, tot recollint les opinions i comentaris que sobre aquesta qüestió puguin aportar els ajuntaments.

Així mateix, necessitat d'agilitzar l'aplicació dels estudis de redimensionament de la plantilla un cop aprovats, de forma que els mateixos no esdevinguin obsolets amb anterioritat a la seva implementació, a la vegada que també seria convenient oferir una major publicitat i transparència amb relació als criteris tinguts en compte per a la seva aprovació.

Tot això, sens perjudici de la necessitat de millorar igualment la gestió del personal propi de què ja disposa l'empresa Correus, sobretot a l'hora de garantir la prestació del servei postal sense alteracions en períodes de vacances, o en cas d'absència d'algun treballador per baixa mèdica o altra circumstància que requereixi la seva substitució per un altre treballador.

4.- Necessitat de garantir una plantilla laboral estable i suficient, a quins efectes es recomana la recerca de fórmules de contractació laboral que afavoreixin l'estabilitat i la permanència dels treballadors en els seus llocs de treball, front d'altres fórmules de contractació eventual, per considerar que una major estabilitat laboral comporta un major grau de professionalització que repercuteix en la millora de la qualitat en la prestació del servei.

Tot això, sens perjudici de la necessitat de garantir igualment una formació adequada als treballadors i unes eines de treball adients per a la prestació del servei que, d'altra banda, haurien d'anar acompanyades d'una major inversió en innovació tecnològica.

5.- Si bé és cert que el concepte legal de servei postal universal previst en la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que la desenvolupa, contempla el lliurament dels enviaments en el domicili del destinatari, aquesta institució considera que existeixen situacions molt concretes i excepcionals, com és el cas de les urbanitzacions, els centres comercials i els polígons industrials, en què els esforços desmesurats que implica el lliurament en el propi domicili de les trameses justifiquen l'adopció de mesures alternatives, com la instal·lació de bústies concentrades, perfectament identificades a l'entrada de la urbanització, centre comercial o polígon industrial de què es tracti, tot considerant que les administracions públiques competents haurien d'exigir en el marc dels procediments de gestió urbanística, o d'autorització dels usos i de les activitats, si es considera més adient, la necessitat de preveure la disposició d'aquestes bústies concentrades.

Tot el que es suggereix, per considerar que aquesta mesura pot tenir un cost econòmic molt poc rellevant i, en canvi, una grandíssima utilitat als efectes d'assolir una adequada prestació del servei postal en aquests

indrets tant concrets, les pròpies característiques dels quals justificarien l'adopció de mesures com la que es proposa.

6.- Necessitat de preveure que les instal·lacions en què s'ubiquen les oficines de Correus disposin d'unes condicions adequades per als treballadors i per als usuaris dels serveis postals, sens perjudici de la necessitat d'adaptar també les oficines ja existents a les necessitats que es deriven de la prestació del servei postal, prestant especial consideració a la necessitat d'executar les obres necessàries per eliminar les barreres arquitectòniques que encara existeixen en algunes oficines de Catalunya i que impedeixen l'accés de les persones amb mobilitat reduïda.

7.- Intensificació de les auditories i controls de qualitat que ja porta a terme l'empresa Correus amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat en la prestació del servei postal i el grau de satisfacció dels usuaris dels serveis postals, donant la màxima publicitat a les conclusions que en resultin.

8.- En definitiva, necessitat de conciliar, d'una banda, la gestió àgil i eficient de la prestació del servei postal des d'un punt de vista empresarial competitiu que pugui garantir la incorporació progressiva de l'empresa Correus en un règim de lliure mercat com el que es deriva de les Directives comunitàries i, d'altra banda, la prestació del servei postal universal d'acord amb els paràmetres establerts en la normativa vigent, evitant que la transició cap un mercat liberalitzat pugui repercutir negativament en els drets dels usuaris dels serveis postals.

Tot el que us trasllado per a la vostra reflexió i valoració, a la vegada que us informo que el contingut de la present resolució ha estat igualment traslladat al Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, a la Federació de Municipis de Catalunya i a l'Associació de Municipis de Catalunya per la part que els afecta, sobretot la relativa a la prestació del servei postal en les urbanitzacions, centres comercials i polígons industrials, i la que es refereix a la necessitat d'establir mecanismes de col·laboració més estrets amb l'empresa Correus.

Agrairé que em feu saber la vostra posició davant aquesta resolució i les mesures que s'adoptaran sobre el cas.

Barcelona, desembre de 2006