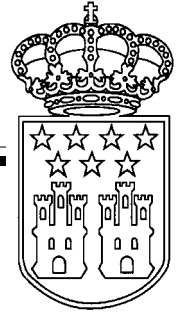


— DIARIO DE SESIONES — DE LA — ASAMBLEA DE MADRID —



Número 587

IV Legislatura

Comisión de Investigación sobre el Presunto Fraude en la Venta de Gasolinas

Presidencia

Ilmo. Sr. D. José Manuel Berzal Andrade

Celebrada el lunes 16 de marzo de 1998

Orden del día:

1- Comparecencia, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, de don José Antonio Santolaya, Presidente de Shell España.

C. 179/98 R. 1574 (IV)

2.- Ruegos y Preguntas.

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 17 horas y 13 minutos.

pág. 15951

Comparecencia, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, de don José Antonio Santolaya, Presidente de Shell España.

C. 179/98 R. 1574 (IV)

pág. 15951

-Intervienen el Sr. Misiego Gascón, y el Sr. Ruiz Castillo, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia y formulando preguntas.

pág. 15951-15953

-Exposición del Sr. Presidente de Shell España y del Sr. Director de Operaciones de la Red de Estaciones de Servicio de Shell España.

pág. 15953-15956

-Intervienen, en turno de preguntas y aclaraciones, el Sr. Misiego Gascón, el Sr. Sánchez Seseña, el Sr. Barrio de Penagos, el Sr. Nolla Estrada, el Sr. Ruiz Castillo, el Sr. Muñoz Abrines y el Sr. Lucas Giménez.

pág. 15957-15961

-Intervienen el Sr. Presidente de Shell España y el Sr. Director de Operaciones de la Red de Estaciones de

(Se abre la sesión a las diecisiete horas y trece minutos.)

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenas tardes. Vamos a dar comienzo a la sesión correspondiente a la Comisión de Investigación para esclarecer el presunto fraude en la venta de gasolinas en la Comunidad de Madrid.

De conformidad con el Orden del Día, pasamos al punto primero.

Comparecencia de D. José Antonio Santolaya, Presidente de Shell España, a petición del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida.
C. 179/98 R. 1574 (IV)

De manera preliminar, queremos dar las gracias al señor Santolaya en nombre de la Comisión por su asistencia a esta Comisión e indicar a SS.SS. que viene acompañado por don Javier Ramas de Triana, Director de Operaciones de la Red de Estaciones de Servicios de Shell.

Sin más, y al objeto de que se indiquen los motivos por los cuales se ha solicitado la comparecencia, tiene la palabra el señor Misiego Gascón, por parte del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida.

El Sr. **MISIEGO GASCÓN**: Gracias, señor Presidente. Buenas tardes, Señorías. Agradezco la comparecencia del señor Santolaya y quiero empezar haciéndole una serie de preguntas para que, si lo estimara conveniente, nos respondiera lo más ampliamente posible en el sentido de tratar de esclarecer en este proceso que tenemos, una Comisión de Investigación como sabe usted, en la que vienen realizándose distintas comparecencias sobre este tema -anteriormente han comparecido otras compañías petroleras- y, en ese sentido, mi primera pregunta sería qué opinión le merece la situación generada en la Comunidad de Madrid en relación con el caso que nos ocupa sobre el presunto fraude de las gasolinas y, en especial, quisiera que me contestara sobre la función de la inspección por parte de la Administración regional.

También nos gustaría que nos contestara sobre una preocupación que queremos trasladarle, en el sentido de que en las distintas comparecencias que ha habido anteriormente hemos percibido un escaso o insuficiente interés de las compañías petroleras a efectos de garantizar, no solamente los derechos de los consumidores en el sentido de la calidad, sino también sobre el tema de la cantidad, cosa que nos preocupa y que hemos percibido en las distintas comparecencias,

que parece ser que no es el interés más prioritario por parte de las compañías petroleras.

Asimismo, queríamos saber si su compañía tiene alguna estación abanderada afectada por el expediente de fraude. Me parece que es una la que tienen ustedes afectada -si no estoy acertado, me corrige- y, en este caso, si es del grupo Villanueva. En todo caso, ¿qué medidas han tomado o van a tomar si tuviesen ustedes alguna afectada? Y, si fuera así, ¿se han personado ustedes en la causa judicial abierta en ese sentido? ¿Tienen ustedes algún servicio de inspección de su marca en las estaciones de abanderamiento? Y, si es así, ¿qué tipo de inspecciones realizan? ¿Realizan inspecciones regularmente; de forma aleatoria? ¿Nos podría informar usted sobre este término? Y, ¿qué opinión le merece la actuación de la Administración respecto al fraude detectado? Nos gustaría que nos hiciese hincapié en este sentido. Sabe usted que la Administración ha hecho una intervención desde nuestro punto de vista insuficiente, falta de reflejos, que ha dado lugar a una situación de alarma social que se debería de haber evitado y, en ese sentido, creemos que no se han tomado las medidas preventivas adecuadas.

También quería preguntarle si conoce usted el informe de la OCU y qué opinión le merece el mismo. ¿Tenían ustedes algún indicio de la situación que se ha detectado en función de algún tipo de inspecciones que ustedes hicieron o alguna cuestión que les mereciera interés, o algún indicio en ese sentido en el sector que ustedes abanderan? ¿No le parecen totalmente insuficientes las medidas que ha tomado la Administración regional en función de la falta de una plantilla adecuada de inspectores y de la falta de medios al respecto? De momento, éstas son las preguntas que quería plantearle. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Diputado. A continuación y a los mismos efectos, tiene la palabra el señor Ruiz Castillo, por parte del Grupo Parlamentario Socialista.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchísimas gracias, señor Presidente. Muchísimas gracias a los comparecientes. Esperamos que de sus respuestas o de sus reflexiones esta Comisión de Investigación pueda profundizar en el tema que nos ocupa, es decir, el presunto fraude al consumidor en determinadas estaciones de servicios.

Nosotros hemos pedido su comparecencia, aunque yo no tengo constancia de que tenga ustedes ninguna estación de servicio afectada por ese presunto fraude. Hasta ahora, hemos pedido las comparecencias

de las compañías que aparecían de una u otra manera afectadas, porque abanderaban, tenían en arrendamiento o se gestionaba alguna estación de servicio involucrada, bien por la Comunidad Autónoma de Madrid, bien por el fiscal, por los juzgados, en ese presunto fraude. Entonces, nos hacía falta de alguna manera también una compañía petrolífera que, según mis noticias, no tiene ninguna estación ni abanderada ni en arrendamiento ni en su propiedad, afectada por este presunto fraude para también tener una opinión, digamos, fuera de lo que ha sido el uso común de las comparencias de las grandes compañías petroleras en este tema.

Hay una cuestión que yo me pregunto y sobre lo que me gustaría conocer su opinión y es si ustedes creen que el daño no se hace solo a quienes han abanderado o como compañías petroleras se han visto involucradas en este presunto fraude, sino, en general, al sector.

Hemos tenido constancia de dos cuestiones que nos parecen verdaderamente terribles: por una parte, de compañías que -como se nos ha explicado esta mañana-, aun teniendo en la estación de servicio su marca publicitaria, nada tenían que ver con la estación de servicio; concretamente, hay una estación de servicio en Valdemorillo, en cuyo cartel figura Petronor, y, sin embargo, el representante de Petronor ha dicho que nada sabía de lo que podía ocurrir allí porque forma parte del grupo Repsol, y que, por lo tanto, ellos nada tenían que ver. Y, por otra parte, hemos tenido noticias por fabricantes de los surtidores de que manipular un surtidor...; yo ya llevo puestos varios ejemplos en esta Comisión de Investigación, porque una vez dije que bastaba con saber algo de electricidad para empalmar un par de cables, y esta mañana decía que casi con mirarla un niño también lo podía manipular; en ese sentido, me gustaría que ustedes nos dijeran si ustedes creen que era fácilmente manipulable el 'software' de los surtidores, porque en esta Comisión de Investigación se ha hablado de cableado, de 'bicho', de radios, y también de 'software'. ¿Ustedes creen que es manipulable un surtidor?

Evidentemente, ustedes no tienen por qué saber de algo que les es ajeno, porque son suministradores de combustible, y, por lo tanto, nada tienen que ver con los surtidores; pero, ¿es verdad que nada tienen que ver con los surtidores? ¿Ustedes participan de la idea de quienes son los surtidores que hay en las estaciones de servicio que las compañías abanderan, como puede ser su caso, aunque no hayan sido involucradas en este presunto fraude? ¿De quién son propiedad? ¿Un surtidor es propiedad exclusiva del propietario de la estación de servicio, o en algunos

casos creen ustedes que puede ser propiedad, por la gestión que se hace en la estación de servicio, de la compañía que suministra el combustible? Se ha hablado de que las compañías, en muchísimos casos, no son las suministradoras habituales de las estaciones de servicio, sino que se hace a través de operadores, a pequeña escala, como puede ser CLH u otras empresas que se dedican a la distribución del carburante; pero hay una duda que nos ha asaltado, porque hay una gran divergencia.

A mí me cuesta trabajo -y se lo he preguntado a todas las compañías; ustedes son la última compañía que va a comparecer en esta Comisión de Investigación- creer que no les haya preocupado el que un cliente, que es de quienes ustedes viven, de quien echa gasolina en sus estaciones de servicio, aunque usted me podrá corregir, y decir: no son mis estaciones de servicio, pero yo vengo diciendo desde hace varios días que cuando un ciudadano va a repostar combustible a una estación de servicio, lo que lee es: Shell, BP, Total, Repsol, Campsa, Petronor, Agip, Petrogal, etcétera, aunque luego eso sea de Pepito Pérez o de Juanito López; pero les aseguro a ustedes que si hiciéramos una encuesta entre los ciudadanos, uno cree que cuando llega a una estación Shell está echando combustible de Shell, y es ingrato para el ciudadano darse cuenta de que eso ni es de Shell, ni Shell nada tiene que ver -digo Shell como puedo decir Repsol, Cepsa, o la que sea-. Me ha causado extrañeza ver que cada vez que he preguntado en esta Comisión a otras compañías petrolíferas por el cuidado o por la atención que tenían hacia los ciudadanos a la hora de repostar, se nos dijera que había relaciones contractuales que impedían a las compañías hacer las inspecciones necesarias, es decir, dentro de los surtidores, para ver si se estaba defraudando o no a los consumidores; desde luego, si eso es así, o las relaciones contractuales establecidas son malas, o a las grandes compañías petrolíferas esto les traía bastante sin cuidado, teniendo en cuenta, insisto, el daño, que es lo que a mí más me extraña, porque sus compañías gastan, como es lógico, gran parte de sus recursos económicos en cuidar la imagen corporativa que tienen ante los ciudadanos. ¿Cómo podía ser que hubiera un descuido tan enorme acerca de lo que los ciudadanos recibían cada vez que entraban en una estación de servicio?

Hay una cuestión, insisto, que sí nos ha llamado la atención de otras comparencias, acerca de la propiedad de los surtidores. Cuando ustedes abanderan una estación de servicio -me parece que son tres los sistemas que hay: abanderamiento, arrendamiento y gestión-, ¿creen que lo de los surtidores es una cuestión de quien se le ha

abanderado, y, por lo tanto, la responsabilidad sobre eso es de la Administración y del propietario equis de una estación de servicio? Como esta Comisión de Investigación una de las cosas que tiene que hacer es intentar, por todos los medios, que esto no vuelva a suceder, ¿ustedes creen que es suficiente con que se cuide la calidad del combustible, con que se cuide la exclusividad de la venta en una estación de servicio de un determinado producto petrolífero? Como el caso que esta mañana nos explicaban: que echaban gasolina en la estación de Valdemorillo; allí ponía Petronor; Petronor no tenía nada que ver con esa estación de servicio; aquello era de Repsol, y Repsol decía que tampoco era suyo porque eso era de no sé quién. Es decir, según su criterio, ¿hay una gran indefensión o no respecto de lo que son los derechos de los consumidores? Como yo creo que es una de las cosas que ustedes, como grandes compañías que viven de eso, y que tienen sus cuentas de resultados producto de eso, ¿hay una indefensión de los consumidores sobre la que ustedes no habían caído hasta este presunto fraude?

Y la pregunta que a mí más me ha dejado perplejo a lo largo de las comparecencias, tanto de Cepsa como de Repsol, Petrogal, Petronor: ¿de quién son los surtidores en las estaciones de servicio? Mediante la relación contractual que ustedes tienen con sus abanderados, ¿hay alguna respecto de la propiedad de lo que se vende en una estación de servicio bajo su imagen corporativa? Mi última pregunta, de momento, señor Presidente, sería: cuando en una gasolinera Shell, o en una estación de servicio Shell -y ustedes me dirán eso no existe; puede ser en propiedad, abanderado, o tal, porque el ciudadano cuando entra en una estación de servicio, yo voy a insistir hasta el final que lo que ve es un gran rótulo que le hace entrar o no a una estación de servicio, y, además, hay declaraciones del organismo al que ustedes pertenecen, la AOP, Asociación de Operadores de Petrolíferos, que viene a decir que cuando un ciudadano entra en una estación de servicio lo que tiene es la seguridad de que, tras el servicio que se va a usar, tras el combustible que se le va a echar, tiene la garantía de que existe una compañía seria, una compañía rigurosa, que le garantiza, mediante esa imagen corporativa, que lo que recibe es lo real; por lo tanto, insisto, ésa sería mi última pregunta-, lo que los ciudadanos no tenemos nada claro es si cuando entramos en una gasolinera abanderada o que tiene el rótulo -no quiero entrar en el modo contractual que tenga esa estación de servicio-, cuando entramos en una estación de servicio, repito, donde pone Shell, ¿de quién son los surtidores? ¿Hasta dónde llega la garantía de Shell en el control, en la calidad del servicio que recibe un ciudadano a la hora de repostar combustible en una de sus estaciones de servicio? Nada

más. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Ruiz Castillo. A los efectos de proceder a contestar las cuestiones planteadas, tiene la palabra el señor Santaolaya, Presidente de Shell España.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias, Señorías. Antes de responder a las preguntas de SS.SS., quiero agradecer que nos hayan convocado representando a Shell España; quiero mostrar, cómo no, nuestra disposición para contribuir en todo lo posible a ayudar a esta Comisión, y queremos, por supuesto, desearles éxito en sus actuaciones.

Quiero resaltar que Shell España, como compañía, tiene una dimensión pequeña en el sector en la Comunidad de Madrid si la comparamos con otras compañías del sector; en la Comunidad de Madrid Shell España tiene 16 estaciones de servicio abiertas -tres de ellas son dobles, pero las considero como individuales-, de las cuales hay tres que calificaríamos como abanderadas.

Paso a contestar a sus preguntas. La primera de ellas se refiere a qué opinión nos merece la situación en la Comunidad de Madrid respecto al presunto fraude. Nuestra opinión es que, si hay indicios de un presunto fraude, evidentemente queremos facilitar todo lo posible para que éste se aclare, se solucione, y se indique lo que ocurre.

Se referían a la función de la inspección. Me gustaría, si es posible, ceñirme al tipo de inspecciones en las cuales nosotros tenemos hechos que constatamos que podemos hacer en todas las estaciones en las que tenemos nuestra marca Shell en la Comunidad de Madrid. Con respecto a esto puedo decir que Shell en sus estaciones añade dos tipos de garantías que quizás no son suficientemente conocidas -las explicaré más adelante-: la primera es que Shell precinta los tanques de sus estaciones de servicio; de tal manera que aseguramos que el combustible que es suministrado en las estaciones de servicio procede de Shell, y la segunda es que Shell tiene contratos de mantenimiento con empresas especializadas debidamente autorizadas para todo lo que es la calibración y la medición de los surtidores.

Me han preguntado sobre la preocupación del escaso interés de los operadores en garantizar los derechos del consumidor. Yo puedo decir que precisamente una de las preocupaciones prioritarias de Shell en la Comunidad de Madrid es garantizar los derechos de los consumidores, que son los clientes que van a nuestras estaciones, porque un objetivo claro de una empresa que quiere tener estos consumidores

finales es garantizarles todos sus derechos en todo lo que sea capaz de hacerlo. Por tanto, sí es una cuestión prioritaria para nosotros.

También me han preguntado sobre las estaciones abanderadas. No me consta que tengamos ninguna estación, de las tres que tenemos abanderadas -ni de las otras, por supuesto-, afectas a este expediente; por supuesto, ninguna es del grupo Villanueva, cuestión sobre la que también se me ha preguntado.

Hay una pregunta sobre si la inspección que realizamos es aleatoria o no lo es. No; no es aleatoria, es regular. Regularmente se comprueban los calibrados de todos los surtidores. ¿Qué quiero decir con eso? La política que sigue Shell es que los surtidores tienen que estar calibrados a cero, y, efectivamente, se hacen comprobaciones rutinarias de las cantidades que suministran esos surtidores; en el momento en que hay una desviación fuera de lo que marca la ley, rápidamente se cierra el surtidor y se avisa a la empresa especializada en el mantenimiento y calibración de esos surtidores para que los calibren de nuevo.

Me han preguntado nuestra opinión sobre si es suficiente, es insuficiente o hay falta de reflejos, etcétera, por parte de la Administración con respecto al fraude. Nuestra opinión es la que he expresado en el preámbulo: que se tomen las medidas necesarias para esclarecer ese presunto fraude, y desearles éxito en ello.

Respecto a si conozco el informe de la OCU o si teníamos algún tipo de indicios de fraude en nuestras estaciones abanderadas. Evidentemente, no tenemos indicios de fraude en nuestras estaciones abanderadas. Respecto al informe de la OCU, he leído en la prensa algunas cosas, pero no lo conozco en profundidad.

También me preguntan si considero suficiente o insuficiente la inspección a nivel de plantilla, de medios, etcétera. Desconozco si es suficiente o no lo es. No me creo capaz en estos momentos de opinar sobre los medios de que dispone la Inspección respecto a este tema.

Si no me equivoco, creo que ha sido el señor Ruiz Castillo el que en su primera pregunta decía que entre las estaciones de servicio implicadas no consta ninguna de las estaciones de servicio de Shell. Confirmando que es así, que no consta ninguna.

También hablaba el señor Ruiz Castillo sobre estaciones abanderadas, arrendadas o de gestión. He dicho antes que Shell tiene en la Comunidad de Madrid 16 estaciones; creo que a veces se confunde -incluso yo mismo lo hago- lo que quiere decir propiedad con lo que quiere decir operación de una estación. Cuando hablamos de abanderadas o con un gestor, estamos hablando de la operación. Shell tiene tres tipos de

operaciones, en nuestra opinión, que son: cinco estaciones que opera una compañía subsidiaria de Shell; ocho estaciones que están con contratos de arriendo de industria, son propiedad de Shell -el término propiedad es abierto- arrendadas a un gestor, y las tres que he mencionado anteriormente, que son abanderadas, entendiéndose por abanderadas un contrato de suministro de Shell y la imagen de marca de Shell.

Otra de las preguntas que se me ha hecho es si opino que el daño no se hace sólo a los abanderados o a las compañías petrolíferas, sino en general al sector. Yo creo que cuando hay indicios de un presunto fraude, naturalmente que no es enfocado sólo a un tipo de abanderado o no abanderado o a una determinada compañía, sino que es un fraude sobre el que el consumidor final está informado y preocupado con el mismo. Me hablaban de una determinada estación en Valdemorillo, la cual no conozco, pero no quiero confundirla con la que nosotros tenemos en Valdemorillo.

También me han preguntado acerca de los fabricantes de surtidores, y si es fácil o no lo es manipular un surtidor. Yo creo que los surtidores están cambiando técnicamente muchísimo, probablemente sean muy diferentes de los que había hace unos años. Lo único que puedo decir al respecto es que nosotros no podemos manipular, no manipulamos ningún surtidor puesto que, efectivamente, contratamos la calibración de los mismos con una compañía que es fabricante de surtidores y que es quien mejor conoce cómo calibrarlos.

¿Que no tenemos nada que ver? Sí, claro que tenemos que ver, en el sentido de que no dejamos que sean manipulados esos surtidores de una forma abierta, sino que esos surtidores deben ser tratados y mantenidos de una forma correcta. Si hay algún aspecto sobre el que ustedes quieren que yo abunde desde el punto de vista técnico, me gustaría muchísimo que el señor Javier Ramas pudiese añadir algo.

El Sr. **PRESIDENTE**: Con permiso del señor Santolaya y del señor Ramas, voy pedir permiso a la Comisión para que, si fuera posible, y a poder ser por asentimiento, también pudiera comparecer don Javier Ramas de Triana, Director de Operaciones de la Red de Estaciones de Servicio de Shell. ¿Dan ustedes su consentimiento? (*Asentimiento*.) Gracias. Señor Ramas, puede usted intervenir en el momento en que lo crea oportuno.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): Gracias. Quería intervenir solamente en relación con este punto de los

surtidores, que quizá es un punto más técnico. Existe una gran preocupación acerca de hasta qué punto son manipulables los surtidores. Obviamente, los surtidores, como decía el señor Santolaya, se han venido sofisticando en los últimos años; eso significa que los controles posiblemente hayan de ser más sofisticados también, pero, al tiempo que hace falta una mayor capacidad técnica, se habla de manipulaciones de 'software' para tener alcance a los mismos. Precisamente porque, como decía el señor Santolaya, es una gran preocupación de Shell la atención a los consumidores, que pasa, obviamente, por suministrarles la calidad y cantidad requeridas, la compañía ha intervenido siempre muy activamente en la vigilancia interna -vamos a llamar en la inspección propia o interna-, para velar por que los surtidores estén debidamente atendidos por entidades absolutamente conocedoras del tema y oficialmente autorizadas; de manera que nosotros tenemos subcontratado nuestro propio servicio de mantenimiento.

De hecho, casi toda nuestra red es una red nueva, construida con posterioridad al año 89; nosotros hemos intervenido en proporcionar esos equipos surtidores, y nuestro servicio interno, como digo, subcontratado, atiende regularmente su mantenimiento. Obviamente, es responsabilidad del explotador de la estación, sea un abanderado o sea un arrendado, vigilar que los aparatos estén en la medida correcta, y ante cualquier desviación -nosotros recomendamos que hagan controles quincenales de las medidas-, tiene que proceder, según se dicta, a clausurar la manguera en cuestión y a avisar al servicio de mantenimiento; el servicio de mantenimiento lo examinará, y lo calibrará correctamente si ése fuera el caso. De ahí, por tanto, yo creo que es de resaltar el interés, al menos de esta compañía, acerca de que en el punto de venta, aunque es una responsabilidad primaria del explotador de la estación, subsidiariamente nosotros le ayudemos, y colaboremos en el mantenimiento adecuado de las máquinas para que no se puedan producir situaciones como éstas que la prensa ha venido señalando.

También en este sentido, debo añadir que nosotros pensamos que este daño al sector efectivamente lo es para todo el sector, no solamente lo es para los fabricantes de surtidores o para un determinado grupo que se ha podido ver involucrado en ello, sino que da una imagen negativa al gran público sobre toda la industria, y en este caso específico, afortunadamente en el caso de la compañía que representamos no hemos notado en nuestros servicios internos de inspección -y hemos mirado todas las estaciones de servicio que tenemos abiertas en la

Comunidad de Madrid- desviación alguna en la cantidad o en la calidad. Esto era lo que quería añadir.

En relación con el tema del 'software' yo he oído opiniones que puedo compartir. Efectivamente, para una manipulación del calibre de la que se ha hablado, compleja técnicamente, si realmente el fabricante del aparato surtidor está haciendo intervenciones -como es nuestro caso- directamente, es muy difícil que puedan pasar sin ser detectadas. Hemos visto que hacen falta unas desviaciones a otro lugar de la estación, y si efectivamente hay un servicio de mantenimiento externo, y éste es el único que puede manipular el surtidor, es muy difícil que eso se pueda realizar.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Ramas. Puede continuar, señor Santolaya.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Gracias. Creo que la siguiente pregunta era quién es el propietario del surtidor. El abanderado es el propietario del surtidor. Insisto en que a mí también me preocupa mucho quién es el que tiene que operar el surtidor, porque la operación del surtidor es la que tiene contacto con el consumidor final, con el cliente que va allí, con la persona que quiere abastecerse de combustible a través de ese surtidor. Puede haber diferentes fórmulas de propietario, y eso no quiere decir que no se opere debidamente ese surtidor. Ahora, dentro de Shell, cuando la estación es de Shell, excluyendo las tres que he mencionado en la Comunidad de Madrid que son abanderadas, en todas las demás entiendo que el propietario es Shell. En las tres que son abanderadas, donde el equipo lo ha puesto el propietario de la estación, quizá el propietario sea ese señor, o a lo mejor es otro, no lo sé; lo que me preocupa es que el mantenimiento de esos surtidores sea lo más correcto posible para garantizar que el cliente reciba el producto que tiene que recibir.

La siguiente pregunta era respecto a la preocupación por el ciudadano, por el cliente. Preguntaban si una persona cree que cuando llega a la estación Shell pone combustible suministrado por Shell. Pues sí, creo que la respuesta debe ser sí. Cuando uno llega a una estación Shell, el combustible que ha entrado en esa estación ha sido suministrado por Shell, o al menos ponemos todos los medios de los que somos capaces para que sea suministrado por Shell. ¿Puede ocurrir que no? En la Comunidad de Madrid nosotros no hemos detectado ningún caso en el que no haya sido de Shell.

Otra preocupación era acerca de las relaciones contractuales que impiden hacer inspecciones a las compañías en los surtidores. Justamente, creo que he

explicado esta pregunta: todo lo contrario. O sea, nosotros tenemos relaciones contractuales que nos permiten hacer determinadas inspecciones y determinadas normas que consideramos que son las mejores prácticas que nosotros conocemos para poder operar estas situaciones. Por tanto, no hay ningún descuido acerca de lo que reciben los ciudadanos por parte de Shell, más bien hay una gran preocupación.

Otra pregunta volvía ser otra vez de quién son los surtidores. Insisto en que en las 13 estaciones que en la terminología que se utiliza en el sector son de Shell esos surtidores los ha puesto Shell y son de Shell. En las otras tres es independiente de quién sean propiedad esos surtidores, porque tenemos, digamos, la buena relación con el abanderado que nos permite su mantenimiento adecuado. Entonces, ésta es una de las cosas que creo que debemos resaltar y es que las relaciones comerciales que tenemos, tanto con gestores como con abanderados en la Comunidad de Madrid, puedo calificarlas casi de excelentes. ¿Por qué? Porque lo que tratamos con los que están operando en las estaciones de servicio es fomentar con ellos un aprendizaje de lo que consideramos que son las mejores prácticas que hemos ido observando en todas partes. Y siempre es un proceso de aprendizaje; siempre es un proceso de mejora.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): En relación con este tema de la propiedad, independientemente de que el régimen sea de propiedad y gestión directa de propiedad y arrendamiento, o simplemente de lo que se llama un abanderamiento, que es un contrato de suministro, en todos esos contratos nosotros establecemos y ofrecemos que el mantenimiento del equipo mecánico, es decir, tanques, surtidores, tuberías, etcétera, sea efectuado por Shell, precisamente buscando mayores garantías de cara al consumidor. Y aunque en algún caso pudiera plantearse algún conflicto en el tema que nos ocupa, que es el de la Comunidad de Madrid, no lo hemos tenido, y nosotros hemos venido atendiendo el mantenimiento rutinario de todas estas estaciones de servicio, independientemente de su categoría. Hay que pensar que para el explotador de la estación, incluso aunque sea en régimen de abanderamiento, obviamente le facilita enormemente su negocio que sea una compañía petrolera quien, por los medios que pueda subcontratar, se responsabilice en cuanto al mantenimiento preventivo de las instalaciones -es una responsabilidad estrictamente técnica-, y, obviamente, sin que ello le exima a él de la obligación de hacer sus propias verificaciones rutinarias, ya que éstas,

naturalmente, no las podemos hacer nosotros; que cuando detecte una anomalía llame a los servicios técnicos de la compañía verificadora y atienda el mantenimiento debido de los surtidores. Eso, como digo, independientemente del régimen de propiedad. Ésta es una facilidad técnica que damos a nuestros colaboradores en la red, independientemente del régimen en el que éstos se encuentren. Nada más.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Entiendo que la siguiente pregunta era si tengo seguridad de que las compañías son serias, rigurosas y qué garantizan, y yo tengo que responder ahí que nuestra compañía tiene unos principios generales de actuación comercial, y esos principios dirigen nuestra actuación para ganar y mantener el apoyo del consumidor, mediante el desarrollo y la comercialización de productos y servicios que les aporten valor añadido, principalmente mediante a calidad, precio, seguridad e impacto ambiental; por tanto, efectivamente, es uno los principios generales de nuestra actuación.

Otra pregunta era la preocupación sobre las estaciones abanderadas, y si cuando el ciudadano entra está preocupado por la calidad del servicio. Creo que hemos abordado esa pregunta también en la intervención anterior. Efectivamente, lo estamos, y muy preocupados, porque la calidad del servicio que nosotros demos es lo que nos puede diferenciar para mantener a ese ciudadano contento y que nos prefiera.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias a los señores Santolaya y Ramas por la información dada a las peticiones de los Grupos Parlamentarios.

Se abre un turno de palabra, en virtud del cual cada Grupo Parlamentario puede hacer las consideraciones oportunas, así como las preguntas que considere convenientes. De menor a mayor, en primer lugar tiene la palabra el señor Misiego, por el Grupo Parlamentario de Izquierda Unida.

El Sr. **MISIEGO GASCÓN**: Muchas gracias, Presidente. Quiero señalarle que en este turno de palabra vamos a intervenir los dos Diputados que representamos a Izquierda Unida.

En primer lugar, quiero agradecer al señor Santolaya la información que nos ha dado, y, en segundo lugar, hacerle una serie de consideraciones y alguna pregunta más al respecto.

De la información que nos ha dado usted, nos queda la idea de que tienen ustedes un sistema de inspección, yo diría casi exclusivo dentro del sector, por las informaciones que nos ha dado el resto de las compañías petroleras. Mi interés se centra en las

razones que les llevaron a ustedes a operar con este modelo de inspecciones desde el principio, un modelo que parece positivo. Mi pregunta concreta es si ustedes utilizan este modelo desde que empezaron a operar en la Comunidad de Madrid; si este modelo de inspección, porque usted ha dicho, es una condición "sine qua non" y contractual con aquellas estaciones abanderadas -si es así me gustaría que me lo confirmaran-, y también que me contestara sobre qué razones o qué motivos puede tener las resto de compañías para no aplicar el mismo modelo que ustedes, en el sentido controlar de forma exhaustiva y con inspecciones de tipo regular, como ustedes han dicho.

Me gustaría saber qué cadencia tienen esas inspecciones de tipo regular, y también me gustaría saber qué razones pueden existir para que las demás compañías que han comparecido en esta Comisión, que han hecho una información amplia, nos hayan manifestado que su preocupación estaba en controlar la calidad del producto que suministraban, las cantidades y el volumen del suministro que hacía, pero no así, la cantidad que se vendía al consumidor; es decir, que ellos no operaban, desde el punto de vista de la inspección, en el interior de los surtidores y, por lo tanto, era un aspecto que no atendían. Me ha sorprendido gratamente que ustedes tengan un modelo absolutamente diferente, exclusivo, y en ese sentido, repito, me gustaría que me dieran ustedes las razones que pueden tener estas compañías a la hora de no haber aplicado ese modelo, que me parece positivo, que garantiza el derecho de los consumidores, que también a ustedes les garantiza que su marca no se vea implicada en un proceso como éste, que, de alguna forma, ha hecho un gran daño a las compañías afectadas.

Quiero felicitarles porque tengan ustedes este modelo de actuación, y paso la palabra al señor Sánchez Seseña que les va a hacer alguna pregunta.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Misiego. Tiene la palabra el señor Sánchez Seseña.

El Sr. **SÁNCHEZ SESEÑA**: Gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero agradecer al representante de Shell España su presencia en esta Comisión, y a continuación, voy a plantearle algunas preguntas.

Ha señalado el representante de Shell España, como efecto novedoso, dos criterios de garantía: el precinto de tanques y los contratos de mantenimiento de aparatos surtidores con las estaciones de servicio, tanto con las que son propiedad como con las que abanderada Shell.

Se lo voy a preguntar, pero me parece que el

mantenimiento de los aparatos surtidores los tienen subarrendado a través de la empresa CLH, Compañía Logística de Hidrocarburos, Unidad de mantenimiento de aparatos surtidores, y me gustaría saber por qué eligieron esta empresa y cuál es la función que tienen delegada a esta empresa en las estaciones de servicio. Esto en lo que se refiere a los aparatos surtidores. En cuanto al precinto de tanques, me gustaría saber por qué realizan ese marchamo de calidad que ha señalado usted como un criterio básico.

Desde nuestro Grupo Parlamentario hemos expresado en esta Comisión nuestra preocupación, no solamente por el fraude en cantidad, sino por la posible manipulación de carburantes o combustibles; es decir, no solamente que se pudieran llegar a mezclar gasolinas de varios octanajes, con fiscalidades diferentes y, por lo tanto, con un incentivo claro para poder perpetrar un fraude, sino incluso manipularlo con otros productos derivados exentos de fiscalidad o con fiscalidades relativas muy inferiores a las de los productos petrolíferos, que pudieran dar origen no tanto a un fraude en calidad -es decir, que incluso el producto que el consumidor se lleva puesto en su coche responde a una traza de especificación buena que no afectaría al propio vehículo- pero sí a un fraude fiscal. Estamos hablando de un producto en el que la fiscalidad puede suponer entre el 60 ó 70 por ciento del precio, por lo que nuestra preocupación es, además del fraude al consumidor, el fraude al Estado, el fraude fiscal que puede generar este tipo de manipulaciones. Por tanto, haría hincapié en esos dos elementos que ha señalado: precinto de tanques y por qué, y contrato de mantenimiento con una empresa, efectivamente, de solvencia reconocida, con cultura y experiencia en el sector petrolero que se remonta a 70 años, y cuáles son las razones que les han llevado a firmar este tipo de contratos.

En cuanto a la diferencia que hacen entre estaciones abanderadas y de propiedad, ya sea a través de una empresa subsidiaria o arrendadas, nos gustaría saber si utilizan algún criterio de distinción en cuanto a posibles reclamaciones de los consumidores. Han señalado que a ustedes no les preocupa tanto la propiedad del surtidor como el mantenimiento, que se lo exigen a través de unas condiciones contractuales; es decir, que lo hacen ustedes de forma interpuesta, a través de otras empresas, en este caso la que nos señale, pero nos gustaría saber si hay alguna diferencia en cuanto a la responsabilidad que ustedes asumen en sus estaciones o en las estaciones abanderadas.

Con estas preguntas termino mi intervención, y solamente me queda agradecerle su comparecencia esta tarde.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Sánchez Seseña. Tiene la palabra, por parte del Grupo Parlamentario Socialista, el señor Barrio de Penagos.

El Sr. **BARRIO DE PENAGOS**: Muchas gracias, señor Presidente. Quiero agradecer al señor Santolaya su presencia en esta Comisión y las explicaciones aportadas a la misma, y me gustaría hacerle un par de adicionales.

Me ha interesado mucho el tema de la inspección, igual que a los otros miembros de la Comisión, porque marca un matiz, con respecto a otros operadores de productos petrolíferos. En mi opinión, y como usted sabe, ese matiz está en relación con esa enmienda que se presenta al artículo 44 de la Ley de Hidrocarburos.

Una cosa es si ese tema sería bueno o no; es un tema discutible y hay opiniones para todos los gustos; los concesionarios de gasolineras no comparten esa opinión, pero, evidentemente también hay argumentos a favor de que ese enmienda prospere, en el sentido de que los abanderados tengan algunos derechos de inspección por ley, sobre los abanderados. Pero lo que ustedes plantan aquí es otra cuestión; lo que ustedes plantean es que eso esté en la Ley, y otra cosa es que, aunque no exista en la Ley, nada impide que una relación contractual -como ustedes hacen- fije un contrato de mantenimiento como el que ustedes tienen; lo cual quiere decir que si no se ha hecho hasta ahora no es porque lo impida la Ley, sino porque, a lo mejor, otros operadores no lo han visto tan importante; eso es lo que yo quería manifestar y preguntarle su opinión sobre esta afirmación mía. En segundo lugar, querría saber su opinión sobre esta enmienda al artículo 44, que ustedes, lógicamente, conocen por estar en la AOP.

También quería preguntarle, no ya refiriéndome a Madrid donde sólo son tres abanderados, sino en el conjunto de las estaciones que ustedes abanderan, si han encontrado alguna resistencia a la inspección, o no han encontrado ninguna, porque el contrato de mantenimiento ya les impone esa obligación. Al hablar con otros operadores nos encontrábamos con que el contrato no decía nada sobre esto, y, por tanto, algunas veces sí había resistencia por parte de los abanderados. En otras palabras: ¿Para ustedes es un punto decisivo, o al menos suficientemente importante, que, al negociarse la relación contractual, un presunto abanderado no quiera tener esa cláusula de contrato de mantenimiento? En ese caso, ¿rompen ustedes esa relación, y no firman el contrato? Ésa sería la pregunta.

La última cuestión que quería plantear es en relación con su política comercial en cuanto a este tema. ¿Su política comercial se dirige a tener más

estaciones abanderadas, o más bien tratan de conseguir un porcentaje mayor de estaciones con vínculo fuerte, o intentan que sean de propiedad? Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Barrio de Penagos. Tiene la palabra el señor Nolla.

El Sr. **NOLLA ESTRADA**: Gracias, señor Presidente. Señor Santolaya, yo quería hacerle un par de preguntas. La primera se refiere al precinto del tanque de los depósitos de combustible de las estaciones de servicio, a lo que se ha referido usted en su intervención. A mí me gustaría saber cómo se realiza ese precintado para impedir, como decía usted, que se suministre combustible de otras procedencias.

En relación con el mantenimiento y las inspecciones consiguientes, nos decía que lo realizaban empresas por cuenta de ustedes, y yo quería preguntarle, en primer lugar, qué empresa o empresas son las encargadas del mantenimiento y de esas inspecciones. En segundo lugar, si esas inspecciones son de carácter periódico, y, en tal caso, con qué periodicidad se realizan, o si son aleatorias. Por último, si nos podría detallar en qué consisten esas inspecciones, sobre todo en lo que se refiere al aspecto del control metrológico de los surtidores de combustible; es decir, cómo se realizan concretamente esas inspecciones. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Nolla. Para cerrar el turno correspondiente al Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el señor Ruiz Castillo.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchas gracias, señor Presidente. Voy a tratar de no repetir las preguntas que se han formulado; pero debo decirles que, evidentemente, hay una cantidad importante de matices entre lo que los representantes de Shell han precisado aquí esta tarde y lo que manifestaron los anteriores grupos de operadores de grandes compañías petroleras que han comparecido.

Hay una parte de lo que ustedes manifestaban, respecto a la propiedad de los surtidores, que a mí me sigue sin quedar clara. Vamos a ver: cuando ustedes abanderan una estación de servicio, la propiedad de los surtidores -según he entendido- es del propietario de la estación de servicio, y, en ese caso, me gustaría saber cómo ustedes, con ese preciso sistema -al que se han referido antes- de garantía al consumidor -perdonen la redundancia-, garantizan al consumidor que el surtidor de gasolina del abanderado tiene la misma precisión que el que es de su propiedad. Evidentemente, aparece

una contradicción, ya que, si el surtidor es de mi propiedad, en la estación de servicio que es de mi propiedad, yo garantizo al consumidor que tiene un buen resultado; pero, si es de un abanderado, ya no lo puedo garantizar. Comprenderán ustedes que a mí, como consumidor, eso me deja algo perplejo; no puedo comprender que, si la estación de servicio es de mi propiedad, yo garantizo que el surtidor mide bien, y no hay fraude al consumidor; sin embargo, si el surtidor es de un abanderado, ya no lo puedo garantizar tanto. Yo creo que eso necesitaría una explicación en profundidad, porque, si es así, el consumidor se vería obligado, antes de entrar en una estación de servicio, a saber si esa estación es propiedad de Shell o de un abanderado, porque no sería lo mismo; sobre todo, después del 12 de enero de 1998.

Dice usted: nosotros lo garantizamos mediante una buena relación con los abanderados o con los gestores. ¿Quiere decir esto que ustedes nunca hubieran abanderado al grupo Villanueva? La pregunta sería: ¿Qué mecanismo tienen ustedes para garantizar que su relación con los abanderados o con los gestores es tan digna que ustedes, como Shell, tienen la garantía de que ese abanderado no va a defraudar al consumidor? Porque lo que ha quedado, creo yo, meridianamente claro en esta Comisión -y esperemos que en las próximas dos semanas podamos determinarlo- es que ha habido un grupo de propietarios, de abanderados de otras compañías que no son la suya, que son los que han incurrido en presunto fraude. Es decir, ¿no conocían ustedes al grupo Villanueva, o, precisamente por conocer a este grupo, ustedes no lo hubieran abanderado? Digo esto porque ustedes han dicho que una de sus prioridades en la relación comercial es precisamente tener garantía respecto de quienes abanderan o a los que les encomiendan la gestión de sus estaciones de servicio. Por lo tanto, primera cuestión: propiedad; segunda cuestión: relación con los abanderados o con los gestores.

La tercera sería la siguiente: hemos hablado del 'software', y no voy a ocultar que, a medida que avanza esta Comisión de Investigación, yo no me voy a creer lo que ha dicho un fabricante -parece ser que uno de los más importantes que hay en España-, como consta en el Diario de Sesiones, en el sentido de que alguien que sepa hacer un empalme entre dos cables pueda manipular un surtidor. Eso puede servir para un grado pequeño, ínfimo, de fraude; pero, evidentemente, no me creo, teniendo en cuenta los niveles de los que estamos hablando en este momento, que eso pueda suceder por una simple manipulación de cables. No he entendido bien lo que ha dicho uno de los dos comparecientes a mi pregunta sobre el 'software'; no

sé si él creía que, efectivamente, para llegar a los niveles de fraude -que son de conocimiento público- que se estaban produciendo en la Comunidad de Madrid, era necesario manipular el "software". Vayamos a lo que es manipular un "software" de un surtidor: nos encontramos con el famoso 'EPROM'; supongo que ustedes tienen constancia de que cada surtidor de combustible lleva un determinado 'software', en el que va un 'EPROM', un 'checksum', etcétera. Es decir, ¿ustedes creen viable que se pueda manipular el 'software'? ¿Creen ustedes que es manipulable, no de una manera escandalosa como sería que el fabricante del 'software' estuviera en connivencia con el que pone la estación del servicio y el surtidor, sino que pudiera haber personas interpuestas, ajenas a ese proceso, que pudieran manipular ese 'software', que pudieran manipular ese 'EPROM', para así defraudar?

Evidentemente, en esta Comisión de Investigación hemos hablado de varias posibilidades de cometer este fraude -me parece que ustedes tienen todo el derecho del mundo de saberlo-: una de ellas era mediante la instalación de los totalizadores; otra era mediante la instalación de un cableado, en el que intervenía -lo que se viene diciendo- el 'bicho' o la radio, y otra era mediante la manipulación directa de lo que era el 'software' del aparato, el 'software' del surtidor, mediante la manipulación del 'EPROM' del surtidor. ¿Ustedes creen que existe alguna posibilidad de que eso fuera manipulable? ¿Creen, además, que el fraude hubiera sido mayor o menor mediante la manipulación del 'software' del surtidor? Porque esa duda, por lo menos a este Grupo Parlamentario, a este Diputado, le empieza a rondar por la cabeza. Es decir, yo no creo que sea una conclusión, y no me lo tomen ustedes -en este caso me refiero al Grupo Parlamentario Popular y al Grupo de Izquierda Unida- como conclusión.

Tengo una cierta duda, y una de las preguntas que yo vengo haciendo en esta Comisión de Investigación es si el fraude detectado corresponde a un fraude a gran escala o sólo corresponde a un fraude de lucha de intereses, bien de propietarios de estaciones de servicio, bien de grandes compañías petroleras, bien de compañías distribuidoras, y que ha afectado a un grupo determinado de propietarios. A partir de esta tercera semana que lleva ya reuniéndose esta Comisión de Investigación, a mí me ronda por la cabeza si este fraude hubiera o hubiese sido posible sin manipular lo que es la parte informática de los surtidores. ¿Es fácil? Pregunto esto porque a nosotros se nos ha dicho en otras ocasiones que era difícilísimo, pero quiero saber su opinión. ¿Ustedes creen que ese fraude hubiera sido posible a través de esa

manipulación informática?

Por otro lado, usted me ha dicho que una de sus políticas era el cuidado del medio ambiente -eso me ha parecido entenderles-. Hay una estación de servicio de combustible en esta Comunidad Autónoma, que está -si no recuerdo mal- en el cruce de la carretera de Burgos con la de Algete, que tiene una demanda por parte del Fiscal de Medio Ambiente, en la que se solicita una indemnización de 1.000 millones de pesetas por haber dañado seriamente todos los acuíferos por pérdida de combustible en esa zona. ¿Ustedes creen que es posible que una pérdida de combustible que daña los acuíferos de una zona determinada pueda ser indetectable por la compañía? Insisto, porque ustedes tienen responsabilidad; han dicho que cuidan el medio ambiente o que pretenden que, por lo menos, tanto las estaciones de servicio de su propiedad como las estaciones de servicio abanderadas cuiden del medio ambiente. ¿Ustedes creen que es posible que sea indetectable una pérdida de combustible tal que dañe los acuíferos de una zona y que, por lo tanto, tenga una demanda de más de 1.000 millones de pesetas por parte del Fiscal de Medio Ambiente? ¿Hubieran actuado como propietaria o como compañía suministradora de un abanderado de tener noticias de que se estaba produciendo eso en una estación de servicio de la Comunidad de Madrid? Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Ruiz Castillo. A los mismos efectos, y por parte del Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el señor Muñoz Abrines.

El Sr. **MUÑOZ ABRINES**: Muchas gracias, señor Presidente, y muchas gracias, señor Santolaya, y señor Ramas, por sus explicaciones. Este Grupo Parlamentario quiere empezar con un recordatorio, o, mejor dicho, más que un recordatorio, una explicación a los comparecientes sobre algo que se ha manifestado.

Cuando se ha hablado de la manipulación de los surtidores, lo que este Grupo Parlamentario ha sacado como conclusión por el momento es que había tres tipos de posible manipulación: una mecánica, que era relativamente fácil, pero bastante inútil, puesto que, al manipular los instrumentos mecánicos, éstos son fijos y, por lo tanto, se detectaría inmediatamente con una simple medición; en consecuencia, es una manipulación que desde ese punto de vista no tendría ningún sentido. La manipulación electrónica, a través de cables que vayan dirigidos al emisor de impulsos; se manifestó, tanto por el fabricante, que compareció en esta Comisión, como por el Centro Español de Metrología, que ésa era relativamente sencilla de hacer,

sin especiales conocimientos, y, después, la manipulación informática del 'software', del 'EPROM', en la que el fabricante manifestó que era una manipulación difícil, en el sentido de que para un abanderado por sí sólo -teniendo en cuenta el coste que supondría poder manipular esa tarjeta, por una serie de 'chips', de cables que lleva, de circuitos, etcétera- suponía un coste enorme poder manipularla, y que, por lo tanto, difícilmente lo veía factible por el coste que eso suponía. El Centro Español de Metrología vino más o menos a confirmar esa teoría, en el sentido de que no es que fuese difícil, sino que, debido a los costes, solamente veía posible un tipo de manipulación semejante si hubiese connivencia con los fabricantes, y ésa es la conclusión que este Grupo Parlamentario ha sacado al respecto de la manipulación.

Teniendo en cuenta estos sistemas de manipulación, ya quiero entrar a formular preguntas concretas. Se ha hablado del mantenimiento y de la inspección que tiene su compañía. Es evidente -y en eso no voy a entrar- que en las que son propias, en las que son estaciones propias no tienen ningún problema en cuanto a mantenimiento ni inspección, porque ustedes, a través de la compañía que tengan contratada, se autoinspeccionan, y controlan que los surtidores funcionen adecuadamente; por lo tanto, como ustedes son los propios propietarios, ustedes pueden hacer en los aparatos surtidores todo aquello que consideren oportuno realizar para poner los surtidores en condiciones neutras, que suministren y estén calibrados perfectamente para suministrar al cero por ciento de error.

La duda surge, efectivamente, con las estaciones que tienen el sistema de abanderamiento. Ustedes han manifestado que el mantenimiento se les ofrece; por lo tanto, yo he extraído la conclusión -y me gustaría que me lo confirmaran o que, en todo caso, lo contradijeran- de que es una posibilidad; es decir, no es una cláusula obligatoria en sus contratos de abanderamiento, y, en cuanto al mantenimiento, me gustaría saber si es verdad, si es así o no es así. Respecto a la inspección, quisiera saber si el mantenimiento lleva unida la inspección, porque no tienen por qué ir unidas, y si ustedes también obligan a los abanderados a que esa inspección se haga por la propia compañía o por la que tengan subcontratada.

En ese sentido, también me gustaría saber -y, como podrán comprobar, creo que es una preocupación de todos los Grupos Parlamentarios- cuál es el procedimiento que usan para la inspección rutinaria; si solamente utilizan lo que han estado realizando hasta ahora todas las Administraciones públicas, incluso cuando era el monopolio de Campsa, que es la simple aferición, es decir, ir con la correspondiente probeta

medidora, no sé si con un termómetro y nada más, o si, por el contrario, inspeccionan otra serie de elementos del aparato surtidor.

¿Por qué decimos esto? Porque, evidentemente, teniendo en cuenta qué tipo de manipulaciones se pueden producir -estamos hablando ya de temas muy sofisticados, como cables ocultos, etcétera, y manipulaciones informáticas-, a través de este sistema de inspección, es evidente -y nos hemos dado cuenta todo el mundo- que era insuficiente y que era imposible detectar este tipo de actuaciones. Entonces, en ese sentido, quería confirmar que ustedes las inspecciones, como se ha venido haciendo incluso por las Administraciones públicas, las hacen simplemente a través de la aferición, de la medición volumétrica, a través de una probeta medidora, y que, por lo tanto, me confirmen si era posible o no posible, incluso con inspecciones rutinarias que ustedes realizaran a los abanderados, poder descubrir este tipo de actuaciones a simple vista, a no ser que se desguazara o se desmontara un aparato surtidor para encontrar de verdad qué es lo que pudiese tener dentro.

La tercera cuestión que quiero plantearle es si comparten o si creen ustedes que, después de la liberalización del sector, como suele ser habitual en todo este tipo de actuaciones, se produce una cierta confusión en cuanto a la regulación del sector, y que eso produce que existan algunas lagunas legislativas al respecto, y si creen ustedes que este tipo de actuaciones en los aparatos surtidores con carácter presuntamente fraudulento podría ser fácil desarrollarlo debido a una laguna legislativa que, desde nuestro punto de vista, creemos que existía y que hasta el momento todavía existe, aunque, al parecer, está pendiente de resolverse de manera definitiva por el Ministerio de Fomento, que es la no regulación de las revisiones después de reparación y las revisiones periódicas correspondientes.

Por último, quisiera saber si conocen ustedes las dos Órdenes que ha dictado la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid: una, de 22 de enero, por la cual se desarrollan las actuaciones inspectoras que tienen que realizar los inspectores de la Comunidad de Madrid para poder detectar, en su caso, las irregularidades que puedan existir en los aparatos surtidores, cambiando el sistema de inspección de aferición por otro que posibilite poder abrir los aparatos surtidores, y la Orden 11/90-98, que creo que es la que regula el sistema de revisión periódica, sobre todo en cuanto a los reparadores autorizados. Asimismo, quisiera saber qué valoración hacen de esas normas: si creen que eran necesarias. Nada más; muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Muñoz.

Tiene la palabra el señor Lucas Giménez.

El Sr. **LUCAS GIMÉNEZ**: Gracias, señor Presidente. Quiero agradecer la información al señor Santolaya y al señor Ramas, y pedirles una información adicional a la que ha pedido mi compañero Pedro Muñoz, en este caso Portavoz del Grupo, y es si en las inspecciones internas que ustedes realizaban hacían algún control sobre el sistema de totalizadores que existen en los surtidores, y qué fiabilidad tiene para ustedes el sistema de los totalizadores de los surtidores. Nada más; gracias, señor Presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Lucas. A los efectos de proceder a contestar las cuestiones planteadas, tienen la palabra los señores Santolaya y Ramas.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Muchas gracias otra vez. La primera pregunta hablaba sobre si tenemos un modelo casi exclusivo. Yo creo que no hay un modelo; nosotros tenemos nuestro modelo, y ése es el que vamos desarrollando, mejorando y es el que utilizamos. Evidentemente, puede haber modelos alternativos tan buenos o mejores, con algunas fortalezas o con algunas deficiencias con respecto al nuestro; pero ese modelo que les hemos descrito es el que nosotros, además, utilizamos en la Comunidad de Madrid.

En cuanto a las inspecciones regulares, creo que las operaciones, en una estación de servicio, tienen una gran cantidad de medidas que tienen que utilizar. Se comprueban los 'stock' diariamente, o, incluso, más que diariamente, por ejemplo. En cuanto a la periodicidad, nosotros recomendamos preventivamente, no correctivamente, hacer medidas homologadas, con la metodología homologada; no sé si me preguntaban si en una probeta o en qué. Tengo que repetirles que con la metodología que está está homologada; con esa medida.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): La primera pregunta está relacionada con si hemos hecho esto siempre así. Nosotros estamos operando desde el año 89 en la Comunidad Autónoma de Madrid; abrimos la primera estación en la Comunidad de Madrid, que era la primera compañía en el contexto de la red, y que entonces se llamaba de la red paralela. La primera estación de la Comunidad de Madrid que se abrió fuera de la red concesional de la antigua red del monopolio la abrió Shell en esta Comunidad, y, obviamente, los

contratos que no se han venido vinculando a abanderados, o cuando estas estaciones han sido traspasadas en la red de industria, han ido cambiando con el tiempo, porque el tiempo va cambiando también la relación contractual.

Desde el inicio, Shell ha querido tener un protagonismo especial en cuatro a proporcionar unos aparatos surtidores estandarizados por nosotros porque, si no, tendríamos una red muy diversificada, con diferentes equipos, y luego tendría consecuencias en un mantenimiento más complejo. Generalmente -bueno, exclusivamente- los aparatos surtidores, los tanques, etcétera, son equipos que ha venido proporcionando Shell, y, en el caso de las estaciones en propiedad, claro que es propiedad de la compañía, aunque su explotación, su utilización, va a estar cedida en arrendamiento de industria al gestor correspondiente. La propiedad puede ser de Shell, pero la utilización diaria en la actividad del negocio es del arrendado; en el caso del abanderado, como contraprestación por esos contratos de suministro en exclusiva, Shell proporciona esos equipos y se reserva la propiedad de mismos, pero, obviamente, están ya incorporados al establecimiento del abanderado, que es propietario de la finca; podría entenderse que incluso por accesión, al término del contrato, se hará con la titularidad de esos activos, de esos equipos físicos, pero lo que ha hecho Shell es proporcionarle esos equipos, cedérselos en uso para su utilización y, como digo, atender el mantenimiento. Había otra pregunta que hablaba de si el mantenimiento se ofrece y alguien lo toma voluntariamente o no. Ése es un estándar desde el principio; es decir, el mantenimiento preventivo de la instalación mecánica, los equipos surtidores están del lado de Shell.

En cuanto a las inspecciones, nosotros lo que hacemos es el mantenimiento preventivo de estos equipos. El mantenimiento es lo que está en ese contrato privado. En el caso de estas actuaciones en la Comunidad de Madrid, solamente en las estaciones que hemos mencionado abiertas en la Comunidad desde enero del 97, han sido del orden de cincuenta y tantas -más de cincuenta-, se hablaba de la carencia. Respecto a la recomendación técnica, una vez al año hay una verificación completa del aparato surtidor, pero, como decíamos en la primera parte, quincenalmente se verifican las mangueras por parte del explotador, que es quien tiene la responsabilidad en primera instancia de comprobar su correcto funcionamiento, también por contrato, y solamente en caso de que aprecie algún mal funcionamiento, lo pone en conocimiento de nuestros servicios técnicos, que se personan en la estación y hacen las correcciones oportunas.

Respecto a qué función cumple el precinto de

tanques, realmente es un marchamo que asegura el origen del producto frente a cualquier consumidor. Se preguntaba también cómo es el procedimiento: el transportista que transporta nuestro producto es quien ha descargado la cuba correspondiente y lo instala en presencia del titular del operador de la explotación -del operador de la estación de servicio-, quien pone el precinto numerado. Ese precinto numerado, con la orden de carga y posterior descarga en la estación, es el número de precinto que nosotros hemos facilitado, y cuando ese transportista, que actúa por cuenta nuestra, vuelve a presentarse en la estación para atender un pedido, verifica que el anterior precinto no ha sido violado; en el caso de que lo haya sido, tiene que dar parte a la compañía, y nosotros tomaremos las acciones correspondientes. Gracias.

El Sr. PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA (Santolaya): Creo que se ha formulado una pregunta en la que ha habido un malentendido. Se ha mencionado CLH como la empresa especializada que hace el mantenimiento, y no es así; es Copens, que, a su vez, es el fabricante de los surtidores, y es quien mejor los conoce. De todas formas, mantener una estación no es sólo mantener un surtidor; es muy complejo. Incluso mantener un surtidor es complejo, porque en las mangueras, en los boquereles, hay una serie de cosas que requieren un mantenimiento mucho más frecuente. Son instalaciones y equipos complejos; pero no quiero extenderme mucho más. Ha habido una preocupación sobre la calidad, y ahí sí que, en nuestro caso, CLH tiene un papel, porque CLH, para nosotros, nos da todo tipo de garantías de cumplimiento de las especificaciones del producto cuando lo almacena por nuestra cuenta, o cuando pasa por CLH, pero puede ser nuestro caso particular. Incluso nosotros somos accionistas minoritarios de CLH, lo digo por si quieren que lo aclare.

Se hablaba también de nuevo en estas clasificaciones de operadas por subsidiarias, en propiedad, o abanderadas. Es difícil a veces usar la misma terminología. Insisto en que la propiedad es muy variada; puede ser desde un derecho de superficie de un terreno, o una propiedad sobre las construcciones y sobre los equipos; puede tener muchísimas formas. Entonces, hablar sobre propiedades es una especie de simplificación. Creo que es conveniente enfocar este tema, en cuanto a los estándares de operación, que es lo que de verdad afecta mucho más al consumidor. Ahí insisto también en que, con esa clasificación, nosotros podemos decir: hay estaciones que operamos a través de una subsidiaria, y hay estaciones que son operadas por un gestor, o por un encargado, que es un tercero. Y, efectivamente, hay contratos, pero estamos, creo, ante

una investigación de un presunto fraude. Yo creo que, independientemente de eso, si hay un presunto fraude, o no quiere cumplir los contratos, o no quiere actuar debidamente ante el consumidor, o ha habido otro tipo de actuación. Todas esas medidas tratan de que no ocurran esos fraudes, pero, si ocurriesen así, habría sido igual, a pesar de tener un contrato. No sé cuál será su opinión.

En relación a la diferencia en cuanto a responsabilidad con los abanderados, vuelvo otra vez a los principios generales en los que nosotros nos movemos, y es que para nosotros la reputación de la marca Shell es primordial, y trataremos de que, independientemente de la multiplicidad de diferentes fórmulas de propiedad, no propiedad, contractuales, no contractuales, todas ellas adaptadas a múltiples circunstancias, haya un buen entendimiento y una buena relación que mantenga esa reputación. ¿Por qué? Porque es como ustedes indicaban: un cliente o un ciudadano entra en una estación y lo primero que ve es una marca. Ahí creemos que contribuimos ¿Por qué? Porque realizamos esfuerzos adicionales a través de normas de actuación, a través de sistemas de gestión, a través de procedimientos de control interno. En fin, todo un conjunto de cuestiones que tratan de dar garantías a ese consumidor de lo que va a encontrar ahí.

El Sr. DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA (Ramas de Triana): En esta línea, para ser más explícito sobre la respuesta a una de las preguntas que formulaba sobre qué ocurre si no nos dejan hacer el mantenimiento, les diré que, como el mantenimiento preventivo lo tenemos concertado y lo realizamos en todas las estaciones de servicio, nos ha sucedido -no en esta Comunidad- que algún abanderado o algún gestor pueda mostrar resistencia a que, efectivamente, nuestro servicio de mantenimiento preventivo actúe en esa estación. En ese caso, es claro que existe un conflicto sobre un contrato de naturaleza privada.

Nosotros entendemos que es nuestra obligación por ese mismo contrato, y un derecho. Cuando ese derecho no nos dejan ejercitarlo, acudimos a los tribunales, por ése y otros motivos, porque esto puede incurrir en un problema de fondo más serio, para intentar clarificar esa situación. Afortunadamente, como hemos mencionado ya, en la Comunidad de Madrid no tenemos un solo caso de esa naturaleza, pero, teóricamente, es posible. Pero, si no nos dejaran llevar a cabo el mantenimiento, nosotros nos preocuparíamos muy mucho, porque, efectivamente, se podría poner en cuestión nuestra capacidad de, bajo

nuestra marca, estar atendiendo debidamente a los consumidores. En ese caso, tomamos acciones efectivas para el esclarecimiento de esos derechos.

Nuevamente, clarificar que, en primera instancia, la vigilancia de que los aparatos surtidores funcionen correctamente es exclusivamente competencia del operador de la estación, no es competencia nuestra. Lo que brindamos es el servicio de mantenimiento, si se pone de manifiesto alguna irregularidad, para poder restablecer los surtidores a su funcionamiento normal. Desde luego, no aceptamos que alguno de nuestros abanderados o alguno de nuestros gestores rehúse o no acepte esa intervención que nosotros podemos tener en los surtidores, en beneficio de los consumidores y de la protección de nuestra propia marca. Gracias.

El Sr. PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA (Santolaya): Había una pregunta de matiz sobre la enmienda a un artículo del proyecto de ley. Shell España es miembro de la AOP, y, por consiguiente, apoya en ese sentido las consideraciones que ha hecho la AOP sobre el proyecto de la nueva ley. Quizás pueda parecer también una respuesta muy sencilla, pero es que nada impide que existan estos contratos, estén o no legislados específicamente así, y no sólo eso, sino que nada impide, que creo que es lo importante, que haya una buena relación comercial, para implementar las mejores prácticas posibles, incluso sin contrato. Si hay un buen entendimiento entre las personas que están operando la estación y las compañías que están abanderando esa estación, ¿por qué no va a haber, incluso sin ser por escrito, una buena operación que dé garantías al consumidor? Puede haberla. Pero, cuando hay un presunto fraude, es porque ha ocurrido algo ahí diferente. ¿Rompemos la relación si no hay contrato? Lo que tratamos es que se cumplan los contratos hechos de buena fe, en beneficio y ventajosos para las dos partes, porque, cuando se hacen, están ahí para cumplirse.

Se ha hablado sobre nuestra política comercial: más abanderadas, o con un vínculo más fuerte. La realidad es que en la Comunidad de Madrid, de las 16 estaciones que tenemos, tres son abanderadas y las demás tienen un vínculo más fuerte; ésa es la política que hemos llevado hasta ahora. ¿Cuál va a ser en el futuro? Nosotros, en este momento, tenemos cuatro proyectos en construcción, y estamos abiertos a todo tipo de diversas maneras de construirlos, siempre y cuando esté bien entendido que el consumidor final es nuestro cliente. No necesariamente tenemos que ir por un camino o por otro. Podemos tener diferencias en nuestra política, pero todo tiene que ser medido; todo son inversiones diferentes, son recursos diferentes los

que están envueltos en un caso y otro, y todo tiene que ser medido. Somos una empresa comercial.

Creo que hemos dado respuesta a la pregunta sobre el precinto del tanque, sobre qué empresa hace la inspección, en qué consiste el mantenimiento, y cómo se realiza.

También se me ha hecho una pregunta específica sobre si conocía o no al grupo Villanueva y si lo habíamos abanderado o no. Ya estaba abanderado; no puedo abanderarlo yo; está abanderado con otro, o estaba -no sé-.

Una vez más se ha hablado sobre la buena relación con abanderados o gestores. Si, y en ese sentido, insisto: en la Comunidad de Madrid, la buena relación que tenemos con los que operan las estaciones de servicio, yo creo que no podemos distinguir si son operados por nuestra propia compañía subsidiaria, operados por un gestor u operados por un abanderado, puesto que son buenos en los tres casos.

Después se insistía otra vez en el 'software'. Pregunta usted sobre si se puede manipular el 'software' para llegar a los niveles de fraude de los que se habla en Madrid. Yo creo que en las estaciones de servicio hay alternativas a lo que es el 'software', como es, ya digo, desde la simple medición diaria de tanques, o desde la simple medición cada vez que se suministra, o muchos criterios de medición de los productos -estoy hablando de combustibles-. Perdón por el inciso, pero es que en las estaciones de servicio no sólo se suministran combustibles, cada vez más creo que está cambiando lo que hay en una estación de servicio; cada vez más es un centro de servicios, que puede incluir desde tiendas a una cantidad de otras cosas, aparte de lo que es un combustible; desde luego, el combustible es una parte muy importante, pero cada vez es más variada y más diversa la oferta, o el contacto con el consumidor o con el cliente final. Si me permiten volver a lo anterior, decía que una buena operación de una estación de servicio detecta si hay diferencias de cantidad de varias maneras, no necesariamente a través de un 'software' o a través de una cosa mecánica; es decir, hay criterios alternativos para detectar las cantidades de combustible que hay en las estaciones.

El Sr. DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA (Ramas de Triana): Aclaro un poco este punto del 'software' porque ha salido también, creo, por parte del Grupo Popular. Efectivamente, la manipulación más simple puede ser la mecánica, pero también la más fácilmente detectable. En segundo lugar podemos pensar en un aparato externo, que es lo que se llama pie electrónico, que con una derivación desde fuera del servidor pueda alterar las medidas; y una tercera

manipulación estaría ya dentro del propio aparato surtidor que es esa alteración del 'EPROM'. Me parece que según avanzamos en esa escala se van realizando operaciones más complejas y habría, por tanto, que pensar que escapa más de una operación más local, y pensar en algo más sofisticado. Lo que sucede es que nosotros hacemos el mantenimiento preventivo tanto del surtidor, de la instalación mecánica, como del sistema informático de la estación.

Es difícil y podemos estar equivocados, pero pensamos que en nuestro caso es difícil que se pudiera producir este tipo de situaciones sin que, realmente, alguien que va por ahí, que es la empresa mantenedora oficial -que además es la que ha fabricado y suministrado los equipos- no pudiera detectarlo; al menos estamos en esa confianza. Existen otros procedimientos. En cuanto a la preocupación, por ejemplo, del tema medioambiental, es una práctica generalizada e imprescindible hacer mediciones diarias de los niveles de los tanques. Por diferencias de niveles lo que no se ha vendido por los surtidores, si sigue faltando producto, se ha tenido que ir a algún sitio; y eso pone en alerta al explotador del establecimiento. Ni qué decir tiene que las instalaciones modernas de estaciones de servicio -y las nuestras han sido todas recientemente construidas-, desde el año 89 vienen equipadas con cubetos que sirven para prevenir este tipo de derrames o tanques de doble pared y queda registrado en el libro de tanques de la estación.

Además de todo esto, la mayoría de los contadores tienen instalados unos totalizadores mecánicos -de los que también se ha hablado-, que no cumplen tanto la función de indicar posibles desviaciones en las medidas -porque es totalizador y, como tal, va acumulando también desviaciones- como para reconciliar las cifras de volúmenes entre entradas a los tanques de la estación y salidas por los surtidores. También la empresa mantenedora, cuando atiende el mantenimiento preventivo que es una vez al año aunque generalmente acude con más frecuencia -pensábamos nosotros que si han existido 54 actuaciones sobre 15 estaciones o sea que, al final, solamente es una instalación mecánica, se ha actuado un promedio de una vez al trimestre o, prácticamente, una vez cada cuatro meses-, ahí también se toman las medidas de estos totalizadores mecánicos. En ocasiones verificamos también con lo que se ha suministrado a la estación y, si apreciamos diferencias, se puede ahondar en un proceso de investigación más profundo.

El sistema informático de la estación también registra las transacciones en litros por los surtidores y se hace esa reconciliación entre las ventas fuera y los suministros a la estación. Todos éstos son mecanismos

que persiguen ese control de posibles derrames, fugas o escapes y no tanto de verificar desviaciones, que, siempre siendo inferiores al 0,5 por ciento por las propias mermas, evaporaciones y variaciones de temperatura, difícilmente podían detectarse por esta vía, pero sí, desde luego, sirven para el tema del control de derrames o de fugas en los tanques.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): La siguiente pregunta era sobre si después de la liberalización se produce confusión o si hay lagunas legislativas. Creo que Shell España defiende una economía de mercado y liberalización porque creemos que la competencia traerá mejores productos y servicios en beneficio del consumidor final. Pero también Shell España opera fuera de la Comunidad de Madrid, en ciento y pico países, y está acostumbrada a poder atender a esos clientes en cantidad de situaciones diferentes, lo cual no quiere decir que no haya dicho lo anterior.

Preguntaban si conocía las dos órdenes. Creo que la inspección de la Comunidad de Madrid ha visitado todas nuestras estaciones y ha hecho todas las inspecciones necesarias de acuerdo con esas órdenes o con lo que sea necesario.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): Nosotros no somos especialistas en el tema de mantenimiento y de las inspecciones de los surtidores y hemos tenido conocimiento de esa modificación en el procedimiento inspector. Si hemos celebrado que el Centro Español de Metrología haya dado un nuevo sistema que homogeneice y establezca cuál es el procedimiento de inspección porque, obviamente, actuando dentro de todo el territorio nacional en nuestra opinión no sería bueno el tener sistemas distintos en Comunidades distintas. Nuestra opinión es positiva en todo lo que sea una homogeneización, una estandarización de este tipo de inspecciones, puesto que, efectivamente, antes había una laguna, ya que ese aspecto de la inspección periódica no estaba claramente regulado en muchos de los casos y ahora nos enfrentamos a un procedimiento que parece que va a ser homogéneo y parece que va a permitir establecer cuál es el procedimiento y también qué requisitos tienen que cubrir las compañías que puedan atender este tipo de función. Nuestra opinión, en ese sentido, es positiva.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias a los señores Santolaya y Ramas. A continuación se abre un turno final para que cada Grupo Parlamentario haga las preguntas que considere oportunas a efectos de cerrar

el debate. En primer lugar, y de menor a mayor, tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, el señor Sánchez Seseña.

El Sr. **SÁNCHEZ SESEÑA**: Gracias, señor Presidente. En esta ocasión hago uso del turno para agradecer la presencia de los dos representantes de Shell España. Únicamente querría que nos dejaran claro qué empresa es la que realiza el mantenimiento de los aparatos surtidores, porque no he podido tomar nota. Nada más y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Sánchez Seseña. Por parte del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el señor Ruiz Castillo.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchas gracias, señor Presidente. Agradezco a los dos comparecientes la información que nos han dado. Lamento, pero no por culpa de ellos sino, probablemente, por parte de este Diputado, la falta de entendimiento de algunas cuestiones que me limito a reproducir, en este caso de manera muy breve, por si tienen a bien hacerme a mí profundizar en el conocimiento de este problema. Les preguntaba en mi anterior intervención cómo era posible que, si bien ustedes tienen un contrato de mantenimiento con las estaciones de su propiedad y con sus abanderados, los surtidores tengan diferente tratamiento según sean de su propiedad o de un abanderado. No entiendo, no por su compañía, que de las que han comparecido en esta Cámara a lo largo de estos días es la única que no tiene ningún problema en esta Comunidad Autónoma, hay otras compañías que tampoco han tenido ningún problema, pero, por ser precisamente los únicos de los que han comparecido que no han tenido ningún problema, cómo es posible que tengan diferente tratamiento. No entiendo cómo pueden tener diferente tratamiento los surtidores, sean de Shell, propiedad de la estación de servicio o sean de un abanderado. Si el objetivo final es que el consumidor tenga un tratamiento Shell, -utilizando ese lenguaje de mercado que ustedes defienden-, que el cliente sea un cliente Shell, cómo es posible que según sea la propiedad de la estación de servicio, los surtidores sean propiedad de unos o sean propiedad de otros, o tengan un cuidado y una verificación y un mantenimiento en unos, y otro en otros. En esa terminología de mercado yo no termino de entender -insisto que no es por culpa de ustedes sino por propia torpeza mía- que ustedes, y algunas compañías más, tengan dos tipos de clientes: los clientes Shell y los clientes abanderados Shell. No entiendo muy bien esta situación. Otro tema que tampoco me ha quedado suficientemente claro, y me gustaría que ustedes me lo

explicaran, es si, cuando piden un calibrado de un aparato surtidor ¿ustedes tienen posibilidad o creen que un aparato surtidor se puede calibrar al cero por ciento o hasta dónde consideran que sería lógico?. Es decir, ¿ustedes creen que un surtidor que varíe en un 1,1 por ciento -no en un 1,5, como dice el señor Lucas-, sino en 1,1 por ciento es normal o ustedes creen, por el contrario, que un surtidor se puede calibrar al cero por ciento? Además, me gustaría saber si su empresa de mantenimiento puede lograr que un aparato surtidor esté calibrado a un cero por ciento.

Por último, un par de cuestiones que quisiera que me explicaran un poquito más allá de lo que llevan dicho hasta ahora. Lo referente al libro de tanques de la estación ¿está sacado de alguna normativa? ¿Es una cuestión que aplica Shell exclusivamente a sus estaciones de servicio y a sus abanderados? Es la primera vez que se nombra en esta Comisión de Investigación el tema del libro de tanques de la estación y me gustaría que me lo pudieran ampliar un poco más, por aquello del control de los 'stock' diarios. Es decir, en esta Comunidad Autónoma existen lo que yo les decía anteriormente: expedientes abiertos a estaciones de servicio que se cargan a acuífero por el combustible que se les va -eso dicen ellos; luego cada uno tiene su opinión, pero eso dicen ellos-, y les hago una aclaración: cuando yo les he preguntado si ustedes habrían abanderado al grupo Villanueva, no es porque no tuviera conocimiento de que el grupo Villanueva ya estaba abanderado -más que conocimiento tenemos en esta Comisión de Investigación de quién abanderaba al grupo Villanueva-, pero, evidentemente, ustedes habían hablado de que una de sus políticas comerciales en relación con las estaciones de servicio era la buena relación que ustedes pudieran mantener con los abanderados; mi pregunta, mal formulada anteriormente -ahora intento formularla bien-, es si ustedes estudian a quiénes van a abanderar. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señor Ruiz Castillo. A los mismos efectos, tiene la palabra el señor Muñoz Abrines, por parte del Grupo Parlamentario Popular.

El Sr. **MUÑOZ ABRINES**: Muchas gracias, señor Presidente. Solamente voy a matizar cuatro cuestiones.

En primer lugar, tengo que decirle que a este Grupo Parlamentario le ha parecido que ha quedado bastante claro el porqué la diferencia de tratamiento entre unos surtidores u otros en función de la propiedad o no. La diferencia para este Grupo Parlamentario está

-y es lógico que ocurra en la mayoría de las compañías, no tanto en la suya, que es más atípica, sobre todo en función de que los surtidores están más en cesión de uso que en propiedad de los abanderados- en que, siendo los aparatos de propiedad, cada uno con sus aparatos surtidores puede hacer lo que considere oportuno; cuando no son propiedad de alguien hay que estar a la autonomía de las partes y en lo que se fije en el contrato de abanderamiento, y, por lo tanto, nosotros entendemos las posibles diferencias que puede haber entre las diferentes compañías, y, dentro de una compañía, entre los diferentes regímenes de explotación que pueda haber.

En cuanto al calibrado, me gustaría matizar. Nosotros entendemos que los aparatos sí se pueden calibrar al cero por ciento, pero eso no significa que cuando se haga la medición por el procedimiento normal, dé cero, porque- según nos pareció entender de la explicación que dio el Centro Español de Metrología- ese porcentaje de variación que se permite legalmente, hasta más/menos 0,5 por ciento, no es por la medición o el calibrado en sí del aparato, sino por las diferencias -a la hora de extraer el combustible- de temperatura, etcétera, no sólo en el combustible sino, incluso, en el aparato medidor, en la probeta -que es de cristal-, y que también está sometida a unas variaciones de temperatura, y, por lo tanto, a la variación de su volumen interno a la hora de medir, con lo cual es perfectamente posible -y me gustaría saber su opinión, si tienen alguna a este respecto- que se dé una medición de más/menos 0,4 por ciento y que el aparato esté perfectamente calibrado, y todo dependerá de la temperatura.

En cuanto a las órdenes de la Comunidad de Madrid, solamente quisiera hacer una pequeña matización: me ha parecido entender que han sido unas órdenes que se están homogeneizando en toda España, a través del Centro Español de Metrología. La idea que nosotros tenemos es que ha sido la Comunidad de Madrid la primera que sacó ese tipo de órdenes por iniciativa propia; las demás Comunidades Autónomas han visto que es una buena orden, aunque en su momento -tampoco llegamos a esa cuestión- se realizó con ayuda técnica del Centro Español de Metrología, y esa orden se ha ido extendiendo por todas las Comunidades Autónomas desde la propia Comunidad de Madrid -creo que se ha enviado a todas las Comunidades Autónomas- para que tuviesen conocimiento de la misma, por si les podía servir.

Quiero efectuarle una última pregunta respecto a los totalizadores, a los que usted se ha referido. Decía usted que era un instrumento que podía servir -hasta cierta medida- para encontrar ciertas diferencias, pero mi pregunta es que, si entre los totalizadores existiesen

diferencias de cierta importancia, eso podría indicar dos cosas: que se está incorporando, se está trayendo combustible a la estación diferente al de la propia operadora -es decir, a través de otros operadores más o menos clandestinos- o si podría significar -en el caso de que no fuese ésa la razón- una diferencia entre lo que de verdad se está vendiendo y lo que aparentemente se vende; es decir, si podría significar, cuando hay una diferencia importante entre los totalizadores, una existencia de fraude a los consumidores en el combustible que se está vendiendo. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Muñoz Abrines. A los efectos de cerrar la comparecencia de la tarde de hoy, tienen la palabra los señores Santolaya y Ramas.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Muchas gracias. La empresa que hemos mencionado, que se ocupa de los surtidores y de su mantenimiento es Copens, que es el fabricante. Tengo entendido que, a su vez, es una empresa subsidiaria de Slumber, quizá ese nombre le suene más.

Con mucho gusto, tratamos de profundizar en nuestra explicación. Yo creo que en terminología de mercado quien tiene la última palabra es el cliente; es decir, el cliente dice: yo quiero que los surtidores sean de Shell; pues, lo tendré que poner, pero, mientras el cliente no diga si los surtidores tienen que ser de Shell o no, podré optar por el surtidor que crea que es el que mejor se puede utilizar según las condiciones; quizá es una aseveración un poco simple, pero eso es lo que realmente manda.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO DE SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): En este tema, creo que ha habido algo de confusión -posiblemente no nos hemos explicado bien-, porque el tratamiento del servicio de mantenimiento no es distinto si se trata de un abanderado o de una estación propia en gestión. El módulo de mantenimiento y de atención del equipo mecánico del grupo informático es exactamente el mismo, se trate de un abanderado o se trate de una estación propia. El régimen de propiedad siempre puede ser más discutible pero, incluso en las estaciones abanderadas como contraprestación por el suministro en exclusiva, es Shell quien ha proporcionado esos equipos y cede el uso al explotador, pero reservándose la propiedad del equipamiento, y, desde luego, el servicio de mantenimiento no distingue lo que es una estación abanderada de lo que es una estación propia; está contratado igualmente para todas ellas.

Entrando en el tema del calibrado, me preguntan sobre el calibrado al cero por ciento. El cero por ciento siempre es imposible porque los números siempre tienen decimales detrás; no hay nada que sea el cero por ciento, puede ser el 0,001, el 0,0001, y así, hasta donde queramos y sea técnicamente posible.

El 0,5, en determinados supuestos, es un umbral razonable que permite calibrar los surtidores en torno al cero por ciento o puede haber -como decimos- un punto uno por ciento de desviación en el momento del calibrado, y lo que esto permite es un margen de seguridad en el sentido de que las máquinas no son estáticas, sufren desgastes, etcétera. Las máquinas no se van de un menos 0,1 a un menos 1,1 de golpe, salvo que haya una avería brusca mecánica, lo normal es que haya desgastes acumulativos por el uso de la máquina y esas desviaciones cada vez vayan siendo más sensibles, a veces pueden tender a compensarse, y a veces no, por eso decía yo que en esas medidas internas quincenales el explotador diligente debe comprobar que la máquina no se le está yendo de calibración, y ese 0,5 le da un umbral de seguridad bastante importante para que no se quede, bruscamente, fuera de esta medida.

Entiendo que el 0,5 hoy es razonable y que el calibrado al cero por ciento es, naturalmente, imposible; a lo mejor podría ser al 0,1 ó al 0,2 por ciento por las propias desviaciones de los aparatos de medidas; las diferentes densidades y temperaturas, tanto el receptáculo de la cubeta como del propio líquido.

En cuanto al Libro de Tanques, es un estándar normal en este tipo de establecimientos que solamente persigue la historia de cada tanque: cuánto producto está entrando directamente a los tanques cada vez que se produce una descarga; qué tipo de producto es. El Reglamento de Estaciones de Servicio habla del Libro de Tanques, incluso tengo entendido que las diferentes Comunidades Autónomas están procediendo a crear un libro registro de tanques -que llaman así- que iba a permitir identificar, no solamente las cantidades y productos depositados en cada tanque, sino también los operadores que los habían suministrado, porque no hay que olvidar que hay estaciones de servicio de las llamas libres que pueden tener varios operadores, y precisamente el Libro de Tanques perseguía conocer un poco el origen de estos diferentes suministros. Por tanto, el Libro de Tanques es un estándar que persigue las entradas y salidas e inventarios diarios de los productos combustibles en todos y cada uno de los tanques que hay en una estación de servicio. Gracias.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): De nuevo se nos ha preguntado sobre si

estudiamos o tenemos algún criterio sobre el perfil de nuestros abanderados; la respuesta natural es decir que sí tenemos criterios para el perfil de las personas con quienes establecemos una relación comercial, evidentemente, pero eso no quiere decir que no tengamos una gran variedad de operadores, de gestores, de abanderados, etcétera.

El Sr. **DIRECTOR DE OPERACIONES DE LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO SHELL ESPAÑA** (Ramas de Triana): En cuanto a la pregunta sobre el tema del totalizador; el problema del totalizador es, primero, que no todos los surtidores tienen totalizador, la mayoría de ellos tienen totalizadores mecánicos, nosotros ni siquiera los tenemos en todos los surtidores porque, a veces, era un estándar del fabricante, y a veces no. El totalizador es fácilmente manipulable en la medida en que se puede desconectar y deja de marcar, incluso se le puede dar la vuelta, es como el cuentakilómetros de un coche.

Cuando sirven, y algunos van precintados también por el propio fabricante, es para detectar cuántos litros han pasado por esa máquina y poder atender algunos aspectos de mantenimiento preventivo en función del uso de esa máquina, porque en una estación de servicio algunas máquinas se utilizan más por su posición preferente dentro de la isla de operación de la estación, y otras menos. Esto da una medida, sobre todo del uso de ese aparato para razonar posibles desgastes de piezas y también cumple la otra función que indicábamos de, sumando todos los totalizadores y conciliándolo con las entradas de los tanques, ver si se ha podido producir alguna fuga o alguna merma que exceda las cantidades razonables y habituales.

El Sr. **PRESIDENTE DE SHELL ESPAÑA** (Santolaya): Muchas gracias. Quisiera terminar como empecé, pero antes, muy brevemente, creo que hemos puesto de relieve que Shell, de acuerdo con sus principios comerciales, dirige su actuación a ganar y mantener el apoyo de los consumidores mediante el desarrollo y comercialización de productos y servicios que les aporten valor añadido, principalmente en cuanto a calidad, en cuanto a precio, en cuanto a seguridad y en cuanto a impacto medioambiental.

Shell abrió en 1989 la primera estación de servicio en la Comunidad de Madrid, fuera de la que entonces se denominaba red concesional del monopolio, y desde entonces ha invertido más de 2.000 millones de pesetas y ha creado más de 150 puestos de trabajo directos. Shell tiene hoy abiertas al público 16 estaciones de servicio en la Comunidad de Madrid; 4 proyectos en fase de ejecución y otros en estudio.

Shell mantiene una excelente relación comercial con los gestores de sus estaciones de servicio en esta Comunidad y fomenta el aprendizaje de las mejores prácticas operacionales y comerciales.

Shell realiza esfuerzos adicionales a través de normas de actuación, de sistemas de gestión y procedimientos internos de control que creemos que añaden garantías al consumidor y protección al medio ambiente. Así, en todas las estaciones de servicio de la Comunidad de Madrid se dispone de sistema de recuperación de vapores, sus tanques de almacenamiento de combustible están precintados para garantizar que sólo reciben productos suministrados por Shell y se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de surtidores y equipos de suministro a clientes, exclusivamente por compañías especializadas y oficialmente autorizadas. Durante 1997 hasta hoy, los servicios técnicos de Shell han realizado 48 comprobaciones de medida de los aparatos surtidores en las anteriores estaciones de servicio, todas ellas con resultados positivos. En las estaciones de servicio Shell abiertas al público en la Comunidad de Madrid no se ha detectado fraude al consumidor ni en cantidad, ni en calidad de los combustibles suministrados.

Finalmente, quiero manifestar que Shell continuará invirtiendo y creando puestos de trabajo, desarrollando estaciones de servicio, aumentando su presencia en esta Comunidad y ofreciendo una amplia variedad de productos y servicios a los consumidores, escuchando atentamente lo que dicen, a fin de anticipar y satisfacer sus necesidades, y ofreciéndoles soluciones que valoren positivamente hasta que lleguemos a ser su proveedor preferido.

Muchísimas gracias por habernos convocado hoy, seguiremos mostrando nuestra disposición en todo lo que sea necesario para contribuir a ayudar a la Comisión; les deseamos muchísimo éxito en su actuación. Gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias. En nombre de los miembros de la Comisión, quiero dar las gracias a don José Antonio Santolaya, Presidente de Shell España, y a don Javier Ramas de Triana, Director de Operaciones de la Red de Estaciones de Servicio de Shell, así como agradecerles también su declaración final que nos ayudará a conocer mejor su empresa, y en nombre de los tres Grupos Parlamentarios les pedimos que sigan apostando por Madrid como uno de sus centros de inversión para generar puestos de trabajo. Pasmos al segundo punto del Orden del Día.

Ruegos y Preguntas.

¿Algún ruego o alguna pregunta por parte de

los señores Diputados? (*Denegaciones.*) En ese caso, no existiendo ningún ruego ni ninguna pregunta por parte de los señores Diputados, se levanta la sesión.

(*Eran las diecinueve horas y siete minutos.*)

PUBLICACIONES DE LA ASAMBLEA DE MADRID

Dirección de Análisis y Documentación ! Sección de BOA y Publicaciones!
C&San Bernardo, 17 3ª planta 28015 ! MADRID Telf.: 5474201 Fax:531 26 01

TARIFAS VIGENTES:

B.O.A.M.	Suscripción anual	9.000 Pts.	Núm. suelto 140 Pts.
D.S.A.M.	Suscripción anual	13.000 Pts.	Núm. suelto 140 Pts.
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA (BOA ! D.S.)		18.700 Pts.	

FORMA DE PAGO:

- Talón nominativo a nombre de la Asamblea de Madrid.
- Giro postal.
- Transferencia bancaria a c/c núm. 6400002198, Sucursal 1016, de Caja Madrid, C/ San Bernardo, 58.

SUSCRIPCIONES: Condiciones generales:

- 1.La suscripción es anual. El período de suscripciones finaliza el 31 de diciembre de cada año. Las altas que se produzcan durante el año, a efectos de cobro se contarán desde la primera semana de cada trimestre natural, sea cual sea la fecha de suscripción dentro del trimestre
- 2.El envío de los Boletines comenzará una vez se haya recibido el importe correspondiente y la tarjeta de suscripción debidamente cumplimentada.
- 3.El suscriptor que no renueve la suscripción antes del 31 de diciembre será dado de baja.
- 4.La administración del Boletín puede modificar en cualquier momento el precio de la suscripción, que, tendrá efectos para los abonados dados de alta, a partir de la siguiente renovación de la suscripción.

TARJETA DE SUSCRIPCION O RENOVACION:

Nombre o razón social: _____
Domicilio: _____ Núm.: _____ Distrito postal: _____
Ciudad: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

DESEO SUSCRIBIRME AL 9 BOAM 9 DSAM

De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de _____ y hasta el 31 de diciembre de 19__ a cuyo efecto les remito la cantidad de _____ Pts. mediante: 9 Giro postal 9 Talón nominativo 9 Transferencia bancaria a la Cta. Cte. citada.

_____, _____ de _____ de 19__

FIRMA

- PAPEL 100% RECICLADO -