

Ref.: T/07/2025

Nº expte. GESAT: 100805

Asunto: Solicitud de información pública, formulada a través del Buzón de Transparencia de la Administración General del Estado (AGE), al amparo del derecho de acceso previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG).

Fecha en que se recibe la solicitud: 6 de febrero de 2025.

Petición que se formula:

“Buenas tardes:

Por el presente, solicito información sobre el total de reclamaciones presentadas en los últimos cinco años relativas al funcionamiento de la oficina de Correos de la calle Dobra, 5 de Madrid (28054 Madrid). Solicito que la información se me facilite por tipo de reclamación y se me concrete de todas estas cuántas son por falta de notificación a los interesados.”

Normativa en que se fundamenta la respuesta:

- Artículos 12 y 13 de la LTAIBG

Artículo 12. Derecho de acceso a la información pública.

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley. Asimismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias, será de aplicación la correspondiente normativa autonómica.

Artículo 13. Información pública.

Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

- Artículo 14.1.h) de la LTAIBG

Artículo 14. Límites al derecho de acceso.

1. El derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para: (...) h) Los intereses económicos y comerciales.

- Criterio Interpretativo 2/2015, de 24 de junio, del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), sobre la Aplicación de los límites al derecho de acceso a la información:

“La invocación de motivos de interés público para limitar el acceso a la información deberá estar ligada con la protección concreta de un interés racional y legítimo.

En este sentido su aplicación no será en ningún caso automática: antes al contrario deberá analizarse si la estimación de la petición de información supone un perjuicio (test del daño) concreto, definido y evaluable. [...] Del mismo modo, es necesaria una aplicación justificada y proporcional atendiendo a la circunstancia del caso concreto y siempre que no exista un interés que justifique la publicidad o el acceso (test del interés público).”

- Criterio Interpretativo 1/2019, de 24 de septiembre, del CTBG, sobre la Aplicación del artículo 14, número 1, apartado h), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre: perjuicio para los intereses económicos y comerciales:

“Por “intereses económicos” se entienden las “conveniencias, posiciones ventajosas o de importancia de un sujeto individual o colectivo en el terreno de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios” y por “intereses comerciales” las “conveniencias, posiciones ventajosas o de importancia en las materias relativas al ámbito del intercambio de mercancías o servicios en un ámbito de mercado”.

“Se entiende que existe una inclinación favorable a la no divulgación de la información cuando [...] Existe un riesgo de restricción de la competencia.”

Consideraciones jurídicas:

Conforme al artículo 14.1.h) de la LTAIBG, procede denegar el acceso a la información solicitada; su entrega ocasionaría un perjuicio injustificado a “*los intereses económicos y comerciales*” de CORREOS.

Para aplicar este límite se han tomado como referencia los citados Criterios Interpretativos nº 2/2015 y nº 1/2019 del CTBG, según los cuales, para invocar el artículo 14.1.h) es necesario realizar este doble análisis:

- El “*test del daño*”, para valorar, entre otras cuestiones, en qué medida proporcionar la información dañaría los intereses económicos y comerciales de una organización.
- El “*test del interés*”, para ponderar el peso de la aplicación del límite frente al interés público existente en la divulgación de la información.

Test del daño

Los servicios que presta CORREOS, incluso los que forman parte del servicio postal universal, se desarrollan en un mercado abierto a la competencia (artículo 2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal). Así lo ha reconocido el CTBG en varias resoluciones:

- Resolución 390/2021: “*Tal y como hemos tenido ocasión de reseñar con anterioridad, los servicios postales - comprensivos de cualesquiera servicios consistentes en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales- se configuran como servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia, actuando en el mercado tanto la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E –operador designado por el Estado-, como cualesquiera otros operadores que reúnan los requisitos legalmente previstos*”.
- Resolución 692/2019: “*Debemos tener por cierto que Correos opera en la actualidad en un mercado con cierta competencia privada a nivel nacional. [...] Así, aunque el servicio se presta en cumplimiento de la obligación de servicio público que asume Correos, no es menos cierto que existen otras opciones de entrega de paquetes, cartas o mercancías, prestadas por entidades privadas*”.

Además, en general, los competidores de CORREOS son empresas privadas no sujetas a la normativa sobre transparencia; por lo que debería evitarse que esta diferencia de régimen jurídico ocasione un perjuicio injustificado a CORREOS u otorgue una ventaja competitiva injusta a sus competidores.

En este sentido, la solicitante interesa *“información sobre el total de reclamaciones presentadas en los últimos cinco años relativas al funcionamiento de la oficina de Correos de la calle Dobra, 5 de Madrid (28054 Madrid). Solicito que la información se me facilite por tipo de reclamación y se me concrete de todas estas cuántas son por falta de notificación a los interesados.”*.

De hacerse pública la información a la que se pretende acceder, las empresas que compiten con CORREOS en este mercado conocerían información comercial de CORREOS que, como tal, debe considerarse confidencial. Ello así por las razones que se exponen a continuación:

- El acceso a esta información evidenciaría cómo es el funcionamiento de una determinada oficina de Correos, así como la calidad de los servicios prestados en ella, sin que exista un interés legítimo en ello amparado por la Ley de Transparencia.
- El acceso a esta información podría tener incidencia en la elección por parte de los usuarios de esta Sociedad para la prestación de unos determinados servicios, dejando a Correos en una situación de desventaja, respecto de otros operadores no sujetos a la Ley de Transparencia, pudiendo influir negativamente en los intereses económicos de Correos.

Lo que se está pidiendo es, en definitiva, una información cuyo acceso perjudicaría los *“intereses económicos y comerciales”* de CORREOS y vulneraría el límite establecido en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG.

Test del interés

Según la interpretación del CTBG (CI 1/2019, de 24 de septiembre) *“existe claramente un interés público en conocer cómo se toman las decisiones en las políticas públicas y en cómo se gasta el dinero público en cada caso concreto”*; aunque también *“existe un interés público en que las empresas puedan operar en un marco seguro de competencia”*.

En este sentido, cabe señalar que la CNMC se encarga de supervisar la calidad del Servicio Postal Universal que presta CORREOS, al ser operador del Servicio Postal Universal, sometiéndose, por tanto, a distintos controles y auditorías de calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios.

Entre estos controles se encuentran los índices relacionados con el envío de notificaciones, como así consta en el art. 10 de la Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal:

“(...) Las condiciones de prestación objeto de control y seguimiento son las siguientes:

- Condiciones generales de prestación.*
- Atención al cliente.*
- Distribución y entrega.*
- Seguridad en los envíos. (...)”*

Aunque en este caso podría razonable el interés público que puede suscitar entre la ciudadanía por el número de reclamaciones realizadas en una determinada Oficina de Correos, (y, en definitiva, de la calidad de los servicios prestados en ella) este interés queda cubierto con la información sobre los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal publicada en la página web de la CNMC.

Por ello, una vez cubierto ese interés público, mediante el sistema de control al que está sujeto CORREOS, con la aprobación del Plan de Prestación del servicio postal universal, permitir el acceso la información en los términos solicitados ocasionaría a CORREOS un perjuicio desproporcionado e injustificado, al dar a conocer a sus competidores aspectos propios de su funcionamiento interno; todo ello con infracción del artículo 14.1.h) de la LTAIBG (que a su vez es concreción del artículo 38 CE y del artículo 41.2.b de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Resolución que se dicta:

Con base en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG y en los fundamentos jurídicos expuestos, se **desestima** la solicitud de acceso.

Conforme al artículo 24 de la LTAIBG, frente a esta resolución la solicitante podrá, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación, interponer una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Dicha reclamación tiene carácter potestativo y previo a la impugnación de esta resolución en vía contencioso-administrativa. El recurso contencioso administrativo debe interponerse ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo, sin perjuicio de cualquier otro recurso o reclamación que se estime procedente.

Firmado
digitalmente por:
DOMÍNGUEZ
OLIVERA, RAFAEL

Fecha:
2025.03.12
14:19:32 +01'00'

EL DIRECTOR DE LOS SERVICIOS JURÍDICOS

Rafael Domínguez Olivera

