



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno AAI

Resolución 489/2020

S/REF:

N/REF: R/0489/2020; 100-004020

Fecha: La de firma

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Correos y Telégrafos, S.A.

Información solicitada: Copia de un acta

Sentido de la resolución: Desestimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó a CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., con fecha 8 de julio de 2020, la siguiente documentación:

Al recoger una carta certificada del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, me encuentro que el sobre está abierto. En él figura escrito a bolígrafo "Acta [REDACTED]". Es la tercera vez que me ocurre y ya he puesto otras dos reclamaciones por el mismo motivo. Exijo se extremen las precauciones para que no vuelva a ocurrir y solicito se me envíe a mi domicilio copia del Acta [REDACTED].

2. El 17 de julio de 2020, CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. contestó al interesado, indicándole lo siguiente:

Acusamos recibo de su comunicación, en la que nos solicitaba una copia del acta correspondiente al envío [REDACTED]. Lamentamos no poder atender su petición, ya que el documento solicitado es de uso interno.

3. Ante esta respuesta, mediante escrito de entrada el 7 de agosto de 2020, el interesado presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24¹](#) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno (LTAIBG), una queja/reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente contenido:

Correos me denegó el acceso al acta que levantó por varias cartas del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, que recibí completamente abiertas. Pretexto: "documento de uso interno". No invocó legislación ni normativa alguna. Creo tener derecho a ver y saber lo que pasó y a que se identifique el Responsable de Atención al Cliente.

Parece que desde el año 2018, al menos, Correos está siendo politizado, lo que le podría permitir al Gobierno hacer determinadas maniobras contrarias a la Ley, sin que nadie pueda exigir responsabilidades, fácilmente, para salvaguardar al derecho constitucional que tenemos todos los ciudadanos contenido en el art. 18.3 CE (secreto de la correspondencia postal y de las comunicaciones, en general) y en la Ley 19/2013, de Transparencia, Información Pública y Buen Gobierno, que podrán suponer intentar ocultar un presunto delito de revelación de secretos o intimidación, en el marco en el que estamos luchando contra un tema de corrupción.

Si no se puede ver el acta, no se puede saber lo que ocurrió ni si hicieron las investigaciones correspondientes y un juzgado va a archivar cualquier denuncia, sin un responsable y sin la acreditación de indicio delictivo y de que se ha agotado la vía de reclamación administrativa. Parece ser que no han querido mandar el acta ni a la Policía.

Ejemplos de cosas relacionadas con lo mencionado: https://www.abc.es/espana/abci-siquences-correos-director-tecnologia-sexto-altocargo-despedido-201810250407_noticia.html?ref=http:%2F%2Fwww.bing.com%2Fsearch%3Fq%3Dceses%20al%20carqos%20correos

<https://www.elperiodico.com/es/economia/20200707/dimite-directivo-correoswhatsapp-sexual-prostituta-grupo-trabajo-8030061>

<https://www.20minutos.es/noticia/4343126/0/acusan-repartidora-tirar-cartascontenedor/>

4. Advertidas algunas deficiencias en el escrito de reclamación, se solicitó al reclamante que las subsanara. Realizada la subsanación, se continuó con el procedimiento.

¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

5. Con fecha 12 de agosto de 2020, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas. La respuesta se produjo el 1 de septiembre de 2020, en los siguientes términos:

1º.- Analizada la documentación obrante en el expediente y trasladada a CORREOS por parte del CTBG, se observa, en primer lugar, que no consta solicitud de información formulada ante esta Sociedad al amparo del derecho de acceso a la información pública reconocido por la LTAIBG y, por consiguiente, tampoco consta resolución al respecto por parte de la Secretaría General y del Consejo de Administración de CORREOS (órgano competente en materia de transparencia), que ha tenido conocimiento de este asunto ya en vía de alegaciones.

Por el contrario, a partir de la referida documentación, únicamente parece deducirse la interposición de una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de CORREOS efectuada por el interesado en el marco de la relación operador-cliente a través de alguno de los canales de contacto facilitados por esta compañía para la presentación de quejas, reclamaciones o sugerencias; reclamación que fue contestada en tiempo y forma por parte del mismo Servicio (tal y como se observa en la carta del Responsable de Atención al Cliente facilitada), de conformidad con el procedimiento habitual.

De acuerdo con lo anterior, en el caso presente no se habría producido el supuesto de hecho necesario para la interposición de reclamación ante el CTBG, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa, y que no es otro que la existencia de una “resolución expresa o presunta en materia de acceso”, a tenor de lo dispuesto en el artículo 24 de la LTAIBG.

2º.- Sobre el fondo del asunto, esta Sociedad entiende que la pretensión original relativa al acta de unos envíos particulares, aun en el caso de que se hubiera formulado al amparo de un pretendido derecho de acceso a la información pública, habría de ser inadmitida en virtud del artículo 18.1.e) de la LTAIBG debido a su carácter abusivo y no justificado con la finalidad de transparencia de dicha Ley, de acuerdo con la interpretación del precepto realizada por el CTBG en su criterio CI/003/2016.

Lo anterior por cuanto el objeto de dicha solicitud (información sobre la gestión de ciertos envíos concretos) no puede ser reconducido a ninguna de las finalidades de la LTAIBG citadas en su propio Preámbulo, puesto que la obtención de dicha información no contribuye a “someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones públicas, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan las instituciones públicas”.

Por el contrario, se trataría más bien de una reclamación de consumo dirigida a resolver o aclarar ciertas incidencias que podrían haberse producido en relación con la tramitación de sus cartas particulares, formulada por el interesado con intencionalidad desconocida pero claramente alejada del objeto de transparencia de la Ley. Por consiguiente, en este caso el ejercicio del derecho de acceso a la información se consideraría excesivo en los términos referidos por el citado criterio interpretativo.

3º.- En esta línea, conviene señalar que el propio CTBG, en su libro “100 preguntas sobre transparencia” ha establecido que “No se tramitará como solicitudes de acceso a la información las consultas sobre el funcionamiento habitual del organismo, las quejas y las sugerencias”, debiendo ser gestionadas por la unidad de atención al ciudadano que corresponda, en este caso el servicio de Atención al Cliente. En este sentido, puede consultarse la Resolución R/0277/2019 del CTBG.

4º.- De acuerdo con lo expuesto en los puntos precedentes, esta Sociedad entiende que la vía de reclamación ante el CTBG no resultaría ser el cauce adecuado para solventar la presente cuestión ni cualesquiera otras relacionadas con reclamaciones de consumo particulares sobre el servicio de CORREOS, ajenas en todo caso al derecho de acceso a la información pública y que exceden palmariamente las competencias legalmente atribuidas a dicho CTBG.

En relación con ello, conviene señalar que el Servicio de Atención al Cliente de CORREOS ofrece al cliente la posibilidad de “reabrir” las reclamaciones ya cerradas en caso de disconformidad con la resolución que se haya dado a las mismas, con el objetivo de favorecer el entendimiento entre las partes y lograr la máxima satisfacción de los clientes. No obstante, más allá de las opciones que facilita CORREOS, existen organismos independientes creados para la defensa de consumidores o usuarios que, a juicio de esta Sociedad, constituyen el canal más adecuado para la gestión de reclamaciones como la que nos ocupa.

5º.- A mayor abundamiento, teniendo en cuenta que acude al régimen de impugnaciones previsto en el artículo 24 de la LTAIBG en relación con una contestación recibida de parte del Servicio de Atención al Cliente de CORREOS, podría entenderse que estaría utilizando la denominada “técnica del espiguelo normativo”, consistente en “seleccionar las normas más favorables de distintos cuerpos normativos para dotarse, así, de un régimen jurídico ad hoc y desvinculado de los cauces legalmente establecidos para la creación de un derecho”; técnica que ha sido repetidamente rechazada por el CTBG. Al respecto pueden citarse, entre otras, sus Resoluciones RT/0258/2016 y RT/0049/2020.

6º.- Esta Sociedad no entra a valorar las insinuaciones vertidas por el [REDACTED] ante ese CTBG sobre una supuesta “politización de la compañía” aparejada a una presunta vulneración

intencionada de derechos fundamentales, que se entienden realizadas con el único fundamento de su percepción personal sobre la gestión de ciertas cartas particulares.

CONCLUSIONES

Primera.- Dado que no consta en el expediente solicitud de información formulada ante esta Sociedad al amparo del derecho de acceso a la información pública y, por consiguiente, tampoco consta resolución al respecto por parte de CORREOS, esta Sociedad entiende que no se habría producido el supuesto de hecho necesario para la interposición de reclamación ante el CTBG (“resolución expresa o presunta en materia de acceso”), ex art. 24 de la LTAIBG. Por el contrario, a partir de la referida documentación, únicamente parece deducirse la interposición de una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de CORREOS efectuada por el interesado en el marco de la relación operador-cliente.

Segunda.- Sobre el fondo del asunto, esta Sociedad entiende que la pretensión original del [REDACTED] aun en el caso de que se hubiera formulado al amparo de un pretendido derecho de acceso a la información pública, habría de ser inadmitida en virtud del artículo 18.1.e) de la LTAIBG debido a su carácter abusivo y no justificado con la finalidad de transparencia de dicha Ley, por cuanto el objeto de dicha solicitud no puede ser reconducido a ninguna de las finalidades de la LTAIBG.

Tercera.- De conformidad con el criterio reiterado del CTBG, las consultas sobre el funcionamiento habitual del organismo, las quejas y las sugerencias no deben ser tramitadas como solicitudes de acceso a la información, habiendo de ser gestionadas por la unidad de atención al ciudadano que corresponda.

Cuarta.- La resolución de cuestiones relativas a reclamaciones de consumo exceden ampliamente las competencias atribuidas al CTBG, por lo que esta Sociedad considera que las discrepancias sobre la gestión de los envíos particulares de CORREOS debieran ser planteadas ante el propio Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante aquellos organismos independientes creados para la defensa de consumidores.

Quinta.- A juicio de CORREOS, estaría utilizando la “técnica del espiguelo normativo”, rechazada de forma reiterada por ese CTBG, para conseguir su pretensión por medio de la creación de un régimen jurídico ad hoc y desvinculado de los cauces legalmente establecidos.

En virtud de lo expuesto, esta Sociedad considera procedente que se resuelva la desestimación de la pretensión del reclamante.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)², en relación con el artículo 8 del [Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#)³, la Presidencia de este Organismo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter previo a un eventual y potestativo Recurso Contencioso-Administrativo, se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12](#)⁴, regula el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida, según el artículo 13 de la misma norma, como "*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*".

Por lo tanto, la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación a información que ya existe, por cuanto está en posesión del Organismo que recibe la solicitud, bien porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones y competencias que tiene encomendadas.

3. En primer lugar, hay que analizar el contenido de la solicitud de acceso. Tal y como se ha indicado en los antecedentes, el solicitante requiere copia de un acta, cuya existencia no ha sido negada por la Sociedad Correos y Telégrafos, S.A., que, aparentemente, se haya en su poder.

Desde este punto de vista, se trata de información pública, susceptible, en principio, de solicitud de acceso a la información, conforme al precitado artículo 13 de la LTAIBG, salvo que la solicitud no cumpla con las finalidades de la Ley.

En este punto cabe recordar que la *Ratio iuris* o razón de ser de la LTAIBG está contenida en su *Preámbulo*: *La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de*

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

Los países con mayores niveles en materia de transparencia y normas de buen gobierno cuentan con instituciones más fuertes, que favorecen el crecimiento económico y el desarrollo social. En estos países, los ciudadanos pueden juzgar mejor y con más criterio la capacidad de sus responsables públicos y decidir en consecuencia. Permitiendo una mejor fiscalización de la actividad pública se contribuye a la necesaria regeneración democrática, se promueve la eficiencia y eficacia del Estado y se favorece el crecimiento económico.

Por su parte, los Tribunales de Justicia también han acotado la importancia de atenerse a la finalidad de la norma cuando se solicita información pública. Así, la Sentencia en Apelación nº 34/2019, de la Audiencia Nacional, de 10 de diciembre de 2019, argumenta lo siguiente:

“(…) si bien la Ley no exige que el solicitante de información razone el porqué de la solicitud, los motivos por los que la solicita podrán ser tenidos en cuenta al momento de dictarse la resolución. (...)”

Como ya señaló la Sala en Sentencia de 30 de mayo de 2019, dictada en el recurso de apelación 1/2019,.....una solicitud de información de estas características, por su volumen, extensión, período de tiempo, identificación y medios para instrumentar la petición, además de ocasionar una disfunción manifiesta, no deja de ser un desiderátum no acorde con el espíritu y finalidad de la normativa de transparencia. Una solicitud de estas características no deja de ser una instrumentación de la normativa de transparencia con una finalidad -cierto es, ya se ha dicho, que la ley no exige motivación, aunque sí puede tenerse en cuenta- que, repetimos, en criterio de la Sala no se acomoda al espíritu y finalidad de la norma, más allá, desde luego, de intereses puramente particulares.”

4. En el caso ahora analizado, se dan los siguientes condicionantes:

- La solicitud de acceso no invoca la LTAIBG, como argumenta CORREOS, lo que no impide, sin embargo, que pueda ser tramitada conforme a la misma.
- De su contenido, más bien parece tratarse de una queja por el mal funcionamiento de los servicios postales, ya que su causa reside en la apertura indebida por un tercero de una carta dirigida al reclamante.

- Ciertamente, este tipo de quejas no tienen amparo en la LTAIBG, ya que deben solucionarse por otras vías diferentes.

Así, por no estar pensada para ese fin, no puede invocarse la LTAIBG para adquirir una condición o unos derechos que de otra manera le son denegados por la normativa general que rige el procedimiento administrativo común o por otras normas sectoriales o especiales. En este sentido se cita la [Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal](#)⁵, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que establece en su Título II, la relación de derechos de los usuarios de los servicios postales, entre ellos, el Derecho al secreto de las comunicaciones postales y a la protección de datos de carácter personal y el Derecho a la inviolabilidad de los envíos postales.

Como indica la Sentencia del Juzgado Central de lo Contencioso Administrativo nº 6, de Madrid, de fecha 16 de octubre de 2017, el derecho de acceso a la información “es un derecho de los ciudadanos de nueva creación que en nada amplía los derechos de los interesados que ya se reconocían en el art. 30 y siguientes de la Ley 30/1992, y más en concreto en el art. 35 a) cuando establece el derecho de acceso permanente para conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y a la obtención de copias de documentos contenidos en ellos, precepto que el Tribunal Supremo ha venido interpretando en el sentido de que “lo que reconoce es el derecho a acceder al procedimiento para tomar conocimiento de la totalidad del mismo y, a la vista de lo así conocido, obtener “copia de documentos contenidos en ellos” (Sentencia de 26 de enero de 2011, entre otras).

(...)

QUINTO.- Si la parte actora carece de derecho subjetivo al acceso a dicha información en tanto que interesado directo en el procedimiento, menos aún podría ostentar en este caso dicho derecho actuando como ciudadano, o como “público” que invoca el derecho reconocido en la normativa que regula la transparencia y buen gobierno (...).”

Por lo expuesto, consideramos que no cabe acoger los argumentos en los que se sustenta la reclamación presentada que, en consecuencia, ha de ser desestimada.

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-20139>

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED], con entrada el 7 de agosto de 2020, contra CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

De acuerdo con el [artículo 23, número 1⁶](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre⁷](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el [artículo 9.1 c\) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa⁸](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo: José Luis Rodríguez Álvarez

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>