



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno

PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN

S/REF:

N/REF: R/0368/2017

FECHA: 24 de octubre de 2017



ASUNTO: Resolución de Reclamación presentada al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

En respuesta a la Reclamación de [REDACTED], con entrada el 1 de agosto de 2017, este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, considerando los antecedentes y fundamentos jurídicos que se especifican a continuación, adopta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, [REDACTED] solicitó a la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., el 19 de julio de 2017, la siguiente información:
 - *En vista de que la página web www.correos.es no contiene la información contractual de los productos de Correos de manera real, actualizada y completa (incluso a veces se contradice según donde estemos consultando), solicito me informen de cuáles son todos los productos ofrecidos en la actualidad por Correos y cuáles son las condiciones contractuales y todos los plazos relacionados con los compromisos de calidad de dichos productos.*
2. Mediante Resolución de fecha 1 de agosto de 2017, la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. contestó a [REDACTED] informándole que según lo indicado en escrito de 5 de julio, en la página web de Correos se ofrece información detallada sobre las características de nuestros productos y servicios, incluyendo los compromisos de calidad referidos a los plazos de entrega, así como las garantías asociadas a los mismos. Adicionalmente, puede obtener información más específica sobre los productos de

ctbg@consejodetransparencia.es



Correos acudiendo a cualquiera de las Oficinas de nuestra Red distribuidas en el territorio nacional. Si usted es un cliente con contrato y tiene alguna duda, puede contactar con su Gestor comercial o con los Servicios Comerciales de su zona.

3. Con fecha 1 de agosto de 2017, tuvo entrada en este Consejo de Transparencia escrito de Reclamación de [REDACTED], en el que indicaba lo siguiente:
 - *En fecha 19 de julio de 2017, solicité a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. que me facilitara las Condiciones contractuales de los productos que, como operador público postal, vende en sus oficinas, ya que la página web es incompleta y llega a contradecirse según la parte de la web que se esté consultando.*
 - *A pesar de mi solicitud, la respuesta ha sido que consulte la web o pregunte a un empleado, siendo evidente que están pasando por alto la obligación de transparencia a la que hace referencia la Ley 19/2013.*
4. El 3 de agosto de 2017, este Consejo de Transparencia solicitó a [REDACTED] que procediera a subsanar algunas deficiencias encontradas en su Reclamación. Subsanadas las mismas, se continuó con el procedimiento.
5. El 9 de agosto de 2017, este Consejo de Transparencia remitió el expediente a la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., para que formulara alegaciones, las cuales tuvieron entrada en el Consejo el 28 de agosto de 2017, con el siguiente contenido resumido:
 - *Ha de señalarse que esta Sociedad no dispone en la actualidad de un documento único que recopile toda la información a la que alude el reclamante - léase, las condiciones contractuales de todos los productos de CORREOS-, debido al gran volumen de información que dicho documento habría de recoger, dada la gran variedad de productos y servicios que componen el catálogo de esta compañía en la actualidad, que se encuentra a su vez en continua evolución.*
 - *En este punto, debe tenerse en cuenta que el sector de las comunicaciones, en el que esta Sociedad desarrolla su actividad, se encuentra inmerso en un proceso de profunda transformación, lo que obliga a CORREOS a adaptar constantemente su oferta a las necesidades de los usuarios, reinventado sus productos y servicios o introduciendo otros que den respuesta a las nuevas demandas de la sociedad.*
 - *Es por ello que disponer de un documento como el que solicita resultaría inviable para la compañía, puesto que requeriría una continua labor de actualización y mantenimiento que se ha estimado innecesaria, más cuando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones permiten ofrecer dicha información por otros canales, especialmente los digitales, que además universalizan el acceso a toda la población.*





- *En base a lo expuesto, facilitar el documento que interesa el reclamante supondría la necesidad de realizar una acción previa de reelaboración de la información, por cuanto dicho documento no existe en la actualidad, tal y como ya se ha indicado, de manera que procedería la inadmisión de la referida solicitud de conformidad con lo estipulado en la letra e) del artículo 18 de la LTAIPBG.*
- *CORREOS publica la información relativa a sus productos y servicios a través de su página web (www.correos.com). Ello incluye una descripción detallada de los mismos, especificando sus características, tarifas y compromisos de entrega, junto con otras utilidades adicionales como el calculador de tarifas, herramienta que permite obtener el importe que habría de abonarse por un envío en función de sus particularidades.*
- *En las contestaciones proporcionadas al interesado por el Director de Relaciones Institucionales, se indicaba que la información que deseaba obtener ya se encontraba publicada en la web de CORREOS, facilitando enlace a la misma.*
- *Lo anterior ha de ponerse en relación con el artículo 22 de la LTAIPBG, cuyo punto 3 reza que "si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella". Por consiguiente, esta Sociedad entiende que resolvió correctamente la solicitud del reclamante, al indicarle cómo acceder a la información. No solamente se indicó al interesado que la información ya era objeto de publicidad a través de la web de la compañía, sino que además se aportó tanto la ruta a seguir a partir del Home de la página www.correos.com para acceder a los contenidos, como el propio enlace directo a estos, facilitando el acceso de forma inequívoca y rápida, sin necesidad de requisitos previos, ni de sucesivas búsquedas.*
- *En consecuencia, no puede atenderse la reclamación planteada por cuanto esta Sociedad entiende que contestó debidamente sus solicitudes.*

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la LTAIBG, 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, la Presidenta 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 reconoce en su artículo 12 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".





Es decir, la LTAIBG reconoce y regula el derecho a acceder a información pública que esté en posesión del Organismo al que se dirige la solicitud bien porque él mismo la ha elaborado o por porque la ha obtenido en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

3. Por su parte, el artículo 2.1 g) de la LTAIBG relativo a su ámbito subjetivo de aplicación, dispone que esta norma se aplica a *Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de las entidades previstas en este artículo sea superior al 50 por 100.*

La SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., se constituyó el 29 de junio de 2001, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.

El acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de Reestructuración y Racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, que se hizo público mediante la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de Correos. Es una empresa de capital 100% público, cuyo propietario es el Estado español, a través de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI).

Al estar participada en más del 50% de presupuesto público, entra dentro del ámbito de aplicación tanto de la publicidad activa como del derecho de acceso contemplado en el Capítulo I de la LTAIBG, según señala su artículo 2.1 g).

4. En cuanto al fondo de la cuestión planteada, ha quedado acreditado que SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., ha facilitado al Reclamante información remitiéndole a la página web de la compañía.

Asimismo, debe señalarse que, aunque no consta el escrito de 5 de julio de 2017, a que hace referencia la sociedad reclamada en sus alegaciones, en las mismas se menciona cómo en dicha comunicación se le ha indicado expresamente los enlaces concretos en los que puede acceder a la información solicitada sobre productos concretos ofertados por la entidad.

Por otro lado, en la respuesta contenida en la resolución de 1 de agosto de 2017, la entidad ha remitido al Reclamante a su página inicio (*Home page*) www.correos.com para toda la información relativa a sus productos y condiciones del servicio.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el solicitante se interesaba, con carácter general, por todos los productos y servicios ofertados por CORREOS y, por ello, se hace difícil la remisión concreta a los apartados de la web institucional de la entidad, más allá de la remisión genérica a la misma donde se incluye con carácter central dicha información.





Se trataría, por lo tanto y a nuestro juicio, teniendo en cuenta el alcance de la solicitud de información, de una aplicación adecuada de lo previsto en el art. 22.3 de la LTAIBG según el cual si la información que se solicita ya ha sido publicada, la resolución puede limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella.

5. Por otro lado, y en relación a la existencia de un documento donde se recojan todas y cada una de las condiciones contractuales de los productos de CORREOS, este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno comparte los argumentos esgrimidos por dicha entidad y, especialmente, la inexistencia de un documento con las características de lo solicitado. Proporcionarle al interesado, debido a su inexistencia, haría que fuera necesaria su elaboración expresa, partiendo de la documentación que ya estuviera en poder de la entidad, circunstancia que incurriría, por lo tanto, en una acción previa de reelaboración, prevista como causa de inadmisión en el art. 18.1 c), tal y como ha sido interpretada por este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en su criterio nº 7 de 2015.

III. RESOLUCIÓN

Considerando los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la Reclamación presentada por [REDACTED], con entrada el 1 de agosto de 2017, contra la Resolución, de fecha 1 de agosto de 2017, de la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

De acuerdo con el artículo 23, número 1, 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 octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, únicamente cabe, en caso de disconformidad, la interposición de Recurso Contencioso-Administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid en plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, 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-Administrativa.

LA PRESIDENTA DEL
CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Esther Arizmendi Gutiérrez

