



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

Número y fecha de resolución: indicados al margen.

Número de expediente: 3222/2025

Reclamante: [REDACTED]

Organismo: CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.

Sentido de la resolución: Estimatoria.

Palabras clave: telecomunicaciones, correo postal, frecuencia de reparto, art. 13 LTAIBG.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó a la SOCIEDAD CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E. (en adelante, Correos Express), al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante, LTAIBG), en concreto, a través de su formulario web disponible en: <https://www.correosexpress.es/es/sobre-correos-express/transparencia/ley-de-transparencia/detalle>, la siguiente información:

«Días de la semana de reparto y de no reparto en código postal [REDACTED] (Madrid), en c/ [REDACTED] (Madrid) y en c/ [REDACTED] (Madrid), desglosado mes a mes, desde enero de 2024 hasta noviembre de 2025».

¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>



2. No consta respuesta de la Administración.
3. Mediante escrito registrado el 21 de diciembre de 2025, el solicitante interpuso reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24² LTAIBG](#) en la que pone de manifiesto que no ha recibido respuesta a su solicitud.
4. Con fecha 30 de diciembre de 2025, el Consejo trasladó la reclamación a Correos Express, interesando la remisión de la copia completa del expediente y el informe con las alegaciones que considere pertinentes. El 10 de febrero de 2026 tuvo entrada en este Consejo escrito de alegaciones de la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. (en adelante, CORREOS) en el que se señalaba lo siguiente:

«1º.- La reclamación del interesado se dirige a la Sociedad Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.; cuando tanto el procedimiento como la solicitud de información inicial se realizaron ante esta sociedad, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2º.- Correos ha contestado al solicitante mediante resolución el 29 de diciembre de 2025. Se acompaña copia de la resolución, en la que se desestima (sic) la solicitud de acceso».

Se adjunta copia de la indicada resolución, firmada el 23 de diciembre de 2025 y con referencia núm. T/094/2025, en la que se acuerda conceder el acceso a la información solicitada en una petición idéntica que se había formulado ante CORREOS en los siguientes términos:

«Asunto: Solicitud de información pública, formulada a través del Buzón de Transparencia de Correos, 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 (LTAIPBG).

(...)

La respuesta a la solicitud de información pública recibida se encuentra en el artículo 24 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, sobre el Servicio Postal universal,

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



los Derechos de los Usuarios y el Mercado Postal; que dice: "las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales".

Asimismo, el apartado 6 de la Resolución de 15 de junio de 2021, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021 que aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, establece: "El operador estará obligado, en el ámbito del servicio postal universal, con carácter general, a realizar la distribución y entrega en la dirección postal que figure en la cubierta del envío, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes"».

Asimismo, se adjunta copia del correo electrónico de 29 de diciembre de 2025 por el que CORREOS dio traslado al interesado de dicha resolución T/094/2025, en el que se señala que «[l]e remitimos en archivo adjunto la Resolución de CORREOS relativa a su solicitud de acceso formulada a través del Buzón de Transparencia con fecha 20 de noviembre de 2025».

5. El 13 de febrero de 2026 se concedió audiencia al reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; recibíéndose escrito el 16 de febrero de 2026 en el que señala lo siguiente:

«Que se ha recibido escrito de trámite de audiencia y una respuesta a este expediente procedente del organismo equivocado "Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.".

Que de la respuesta recibida del organismo equivocado se deduce que el Consejo de Transparencia ha solicitado respuesta del organismo equivocado y no de "Sociedad Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E." como se puede comprobar en el escrito inicial de mi reclamación o ha incorporado a este expediente la respuesta del otro expediente dirigido al otro organismo "Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.".

Que se recuerde que los servicios de correos están divididos en dos empresas como mínimo. En los casos que nos ocupan, se han enviado las mismas preguntas a "Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E." y a "Sociedad Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.". En este caso, ninguno de ellos ha dado una respuesta adecuada en el ámbito de sus competencias. (...)».



II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG](#)³ y en el [artículo 13.2.d\) del Real Decreto 615/2024, de 2 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, A.A.I.](#)⁴, el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)⁵, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12](#)⁶ el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiendo por tal, según dispone en el artículo 13, «*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*».

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de “*formato o soporte*”. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza “*pública*” de las informaciones: (a) que se encuentren “*en poder*” de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas “*en el ejercicio de sus funciones*”.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud, formulada en los términos que quedan recogidos en los antecedentes, en la que se pide el acceso a información relativa al servicio de reparto realizado por Correos Express en el código postal ██████, en concreto, los «*[d]ías de la semana de reparto y de no reparto en código*

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

⁴ <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/02/615>

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>



postal [REDACTED] (Madrid), en c/ [REDACTED] (Madrid) y en c/ [REDACTED] (Madrid)» desde enero de 2024 a noviembre de 2025.

Correos Express no respondió en el plazo legalmente establecido por lo que el reclamante entendió desestimada por silencio su solicitud, interponiendo la reclamación prevista en el artículo 24 LTAIBG. Como queda reflejado en los antecedentes, en el curso de este procedimiento no se han recibido alegaciones de Correos Express, filial del Grupo Correos y entidad requerida por este Consejo, sino de CORREOS (matriz del Grupo Correos). En las alegaciones recibidas, CORREOS expone que la solicitud formulada por el reclamante fue respondida por la resolución T/094/2025, en la que acuerda conceder la información pretendida en los términos que ya han quedado expuestos.

4. Con carácter previo, conviene recordar que el artículo 20.1 LTAIBG dispone que «*[!]a resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante*».

Por tanto, el órgano competente no respondió al solicitante en el plazo máximo legalmente establecido, sin que conste causa o razón que lo justifique. A la vista de ello, es obligado recordar a la Administración que la observancia del plazo máximo de contestación es un elemento esencial del contenido del derecho constitucional de acceso a la información pública, tal y como el propio Legislador se encargó de subrayar en el preámbulo de la LTAIBG al manifestar que «*con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública la Ley establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta*».

5. Sentado lo anterior no puede desconocerse que la resolución T/094/2025 que CORREOS aporta en este procedimiento se dictó en respuesta a una petición del reclamante (idéntica a la que ha dado lugar a este procedimiento) formulada a dicha sociedad matriz a través de su *Buzón de Transparencia* —tal como de hecho se recoge explícitamente en dicha resolución. Sin embargo, no se ha dictado resolución respecto de la solicitud que el interesado presentó a Correos Express a través del *formulario* existente en su web de Correos Express ni consta comunicación alguna al reclamante sobre la eventual acumulación de procedimientos.



A lo anterior se añade que, en cualquier caso, la pretensión ejercitada ante Correos Express no podría entenderse satisfecha con el contenido de la mencionada resolución T/094/2025, tal como argumenta CORREOS, y ello porque los ámbitos de actuación de ambas empresas son diversos. Así, no puede desconocerse que la información facilitada por CORREOS en la resolución T/094/2025 se refiere a las condiciones de servicio (condiciones de distribución y entrega de los envíos postales) previstas por la normativa vigente para el Servicio Postal Universal —en particular, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, sobre el Servicio Postal universal, los Derechos de los Usuarios y el Mercado Postal y el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal—. Sin embargo, Correos Express no presta el Servicio Postal Universal en la medida en que sus servicios son los de paquetería urgente y mensajería —servicios de valor añadido que se prestan en libre competencia— y no es el operador designado realizar tal función [tarea que corresponde a la empresa matriz *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.*, según dispone la Disposición adicional primera de la citada Ley 43/2010].

Por lo tanto, la información trasladada por CORREOS no da respuesta a la petición formulada ante Correo Express, sin que esta se haya pronunciado sobre la solicitud de acceso a la información.

6. En consecuencia, al no haberse resuelto expresamente sobre las condiciones de reparto en un determinado código postal en relación con los servicios de paquetería urgente y mensajería prestados por Correos Express, sin invocación de la concurrencia de restricción legal alguna, y teniendo lo solicitado la condición de información pública ha de estimarse la reclamación.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación interpuesta frente a CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.

SEGUNDO: INSTAR a CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E. a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita al reclamante la siguiente información:



«Días de la semana de reparto y de no reparto en código postal [REDACTED] (Madrid), en c/ [REDACTED] (Madrid) y en c/ [REDACTED] (Madrid), desglosado mes a mes, desde enero de 2024 hasta noviembre de 2025» del servicio de Correos Express.

TERCERO: INSTAR a CORREOS, S.A., S.M.E. (y CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E.) a que, en el mismo plazo máximo, remita a este Consejo de Transparencia copia de la información enviada al reclamante.

De acuerdo con el [artículo 23.1⁷](#), 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 octubre⁸](#), 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, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa⁹](#).

LA PRESIDENTA DEL CTBG

Fdo.: María de la Concepción Campos Acuña

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>