



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

Número y fecha de resolución: indicados al margen.

Número de expediente: 3031/2025

Reclamante: [REDACTED]

Organismo: CORREOS, S.A., S.M.E.

Sentido de la resolución: Estimatoria.

Palabras clave: telecomunicaciones, correo postal, estados de reparto, art. 14.1.h) LTAIBG.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 28 de octubre de 2025 el reclamante solicitó a la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. (en adelante, CORREOS), 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), y mediante envío de correo electrónico a la dirección habilitada por la entidad a tal fin, la siguiente información:

«Los documentos que contienen los protocolos o criterios de actuación del personal de reparto a la hora de marcar o asignar a un reparto o entrega de carta o paquete cada uno de los estados existentes para los mismos junto con la descripción o definición de cada uno de dichos estados».

2. No consta respuesta de la Administración.

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



3. Mediante escrito registrado el 3 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. El 17 de diciembre de 2025, el reclamante pone en conocimiento de este Consejo que ha recibido resolución de CORREOS en la que se deniega el acceso a la información con base en el límite previsto en el artículo 14.1.h) LTAIBG, referente a los intereses económicos y comerciales. Al respecto, considera que no se ha motivado la concurrencia del límite invocado y que «[l]a denegación total sin ofrecer alternativas resulta desproporcionada», exponiendo el interés público «del funcionamiento del Servicio Postal Universal». Aporta copia de la resolución recibida, firmada el 11 de diciembre de 2025, del tenor siguiente:

«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).

(...)

Los protocolos o criterios de actuación que solicita el interesado, relativos al reparto de cartas y paquetes en el ejercicio de la actividad social de Correos, reúnen las características propias del secreto empresarial; y su entrega supondría ocasionar un perjuicio para los intereses económicos y comerciales de esta sociedad.

Estos protocolos contienen información técnica relativa a los procesos internos de Correos, propios de su actividad empresarial. Precisamente por tener este valor empresarial, Correos ha adoptado medidas concretas para que estos protocolos, que tienen carácter secreto y valor comercial intrínseco, queden dentro de la esfera propia de la compañía.

Si se accediera a la solicitud del interesado y se facilitara esta información (además de que quedarían desnaturalizadas las medidas adoptadas por Correos para mantener en la esfera privada estos procesos) cualquier persona (y, en particular,

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



cualquier competidor de Correos) podría conocer aspectos relativos a los procesos internos de la actividad de reparto de cartas y de paquetería de la sociedad.

Las empresas potencialmente competidoras de Correos no se encuentran sujetas a la normativa sobre transparencia; por lo que podrían tener acceso a información relativa a la organización y procesos internos de Correos, mientras que esta sociedad no tiene derecho a conocer esa misma información respecto de terceros.

Esa diferencia de trato supone, por sí sola, una lesión de los intereses económicos y comerciales de Correos.

(...)

En este caso, la solicitante no ha invocado ni justificado la existencia de ningún interés público superior que justifique el acceso al informe. El interés de un sujeto en conocer el contenido de los protocolos solicitados no justifica el perjuicio que para los intereses económicos y comerciales le causaría a Correos la divulgación de la información técnica y organizativa que los mismos contienen».

5. Con fecha 4 de diciembre de 2025, el Consejo trasladó a CORREOS la reclamación interesando la remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de información y el informe con las alegaciones que considere pertinente. El 30 de diciembre de 2025 tuvo entrada en este Consejo, junto al expediente, escrito de alegaciones de CORREOS en el que se señala que se había dado respuesta al solicitante desestimando la solicitud de acceso, y adjuntando copia de la resolución indicada.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG³](#) 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](#), la Presidenta de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que,

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>



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 señalados en los antecedentes, en la que se pide el acceso a información relativa al servicio de reparto realizado por CORREOS, y en concreto, se solicitan los documentos que contengan los protocolos o criterios sobre la descripción de cada uno de los estados que pueden ser asignados a «una entrega, carta o paquete».

La entidad requerida no respondió a la solicitud en el plazo legalmente establecido por lo que se entendió desestimada por silencio y expedita la vía de la reclamación prevista en el artículo 24 LTAIBG. Una vez trasladada la reclamación, CORREOS ha resuelto la solicitud denegando el acceso a la información con base en el límite previsto en el artículo 14.1.h) LTAIBG, referente a los intereses económicos y comerciales.

4. Antes de entrar a examinar el fondo de asunto, procede recordar que el artículo 20.1 LTAIBG dispone que «[l]a resolución en la que se conceda o deniegue el acceso

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>



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».

En este caso, la entidad 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, corresponde verificar si la aplicación del límite previsto en el artículo 14.1.h) LTAIBG —que permite restringir el acceso cuando el mismo pueda ocasionar un perjuicio a los intereses económicos y comerciales— se ha efectuado de forma justificada y proporcionada tal como exige el artículo 14.2 LTAIBG.

Conviene en este punto recordar que este Consejo ya se ha pronunciado sobre la justificación realizada por CORREOS en respuesta a la solicitud de información indicada en el Antecedente primero. En efecto, en la resolución R CTBG 490/2026, de 6 de mayo (expediente n.º 3221/2025), se estimaba la reclamación presentada por el mismo interesado en relación con la solicitud de idéntica información pública referente a los servicios de Correos Express, filial de CORREOS, en el sentido siguiente:

«6. Sentado lo anterior no puede desconocerse que la resolución T/084/2025 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.

R CTBG

Número: 2026-0805 Fecha: 22/07/2026

Cód. Validación: [REDACTED]
Verificación: <https://sede.consejodetransparencia.gob.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 8



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/084/2025, tal como argumenta CORREOS, y ello porque los ámbitos de actuación de ambas empresas son diversos. 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.

En todo caso, en relación con el perjuicio a los intereses económicos y comerciales previsto por la letra h) del artículo 14.1 LTAIBG, y aducida en el escrito presentado por CORREOS, este Consejo considera que se realiza una argumentación ciertamente genérica e insuficiente, no quedando justificada la relación entre el posicionamiento de CORREOS (o Correos Express) en el ámbito de la prestación de sus servicios y las reglas que determinan la categoría en que debe clasificarse el resultado de un intento de entrega, así como la descripción de dichas categorías sin acreditar, en su caso, la vulneración de la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

6. *En consecuencia, al no haberse resuelto expresamente la solicitud de acceso a la información relativa a los criterios de asignación de estados a las entregas realizadas 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».*

La indicada argumentación es de plena aplicación a este caso, a lo que se añade que consta a este Consejo que Correos Express, en cumplimiento de la citada resolución R CTBG 490/2026, de 6 de mayo, ha facilitado al reclamante la información relativa a los estados que el personal de reparto puede asignar a un envío, con la correspondiente descripción.

7. Asimismo, consta a este Consejo que CORREOS ha facilitado al reclamante el listado de denominaciones de los estados de entrega utilizados, en concreto, en una resolución de 14 de enero de 2026 (que ha sido objeto de reclamación ante este Consejo por el interesado, dando lugar al expediente n.º 202/2026), dictada en respuesta a una solicitud del reclamante de 28 de noviembre de 2025 en la que interesaba el «[l]istado de los estados que pueden ser asignados a una entrega, carta o paquete junto con la descripción e instrucciones de uso o asignación de los mismos si los hubiere».

R CTBG

Número: 2026-0805 Fecha: 22/07/2026

Cód. Validación:
Verificación: <https://sede.consejodetransparencia.gob.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 8



En lo que aquí interesa, la denominación utilizada por CORREOS para designar la mayoría de los estados (*entregado, dirección incorrecta, ausente, desconocido, fallecido, nadie se hace cargo, rehusado*) no permite, como argumenta CORREOS, que los criterios de asignación «*queden dentro de la esfera propia de la compañía*», sino que se intuyen fácilmente gran parte de las situaciones en las que se puede llegar a utilizar cada uno de ellos, situaciones que, por otra parte, derivan de situaciones particulares de los destinatarios de la entrega, es decir, situaciones que no pueden considerarse parte de la estrategia empresarial de Correos. Por último, el hecho de que CORREOS no pueda conocer la información equivalente de sus competidores no constituye el *daño sustancial, real y manifiesto* que se prevé la doctrina expuesta, como se desprende del hecho de que Correos, en tanto que Sociedad Mercantil Estatal, tiene obligaciones de publicidad activa y relacionadas con el derecho de acceso a la información que no tienen otras mercantiles que operan en el sector.

8. En conclusión, con arreglo a lo expuesto, procede estimar la reclamación, en el sentido de considerar que no se ha justificado la concurrencia causas de inadmisión o límites al acceso a la información respecto de la petición formulada, relativa a los «*protocolos o criterios*» de asignación de estados, así como la descripción o definición de cada uno de ellos.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede

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

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

«Los documentos que contienen los protocolos o criterios de actuación del personal de reparto a la hora de marcar o asignar a un reparto o entrega de carta o paquete cada uno de los estados existentes para los mismos junto con la descripción o definición de cada uno de dichos estados» del servicio de CORREOS.

TERCERO: INSTAR a CORREOS, 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.

R CTBG
Número: 2026-0805 Fecha: 22/07/2026

Cód. Validación:
Verificación: <https://sede.consejodetransparencia.gob.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 8



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

R CTBG
Número: 2026-0805 Fecha: 22/07/2026

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>