



## Resolución 692/2019

**S/REF:** T/088/19

**N/REF:** R/0692/2019; 100-002965

**Fecha:** 19 de diciembre de 2019

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Administración/Organismo:** Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E.

**Información solicitada:** Reducción del servicio y horario de una oficina de correos

**Sentido de la resolución:** Estimatoria parcial

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó a CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E., al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)<sup>1</sup> (en adelante LTAIBG), con fecha 19 de agosto de 2019, la siguiente información:

*Con objetivo de conocer los motivos objetivos que pudieran justificar la reducción del servicio y horario de la oficina de Correos ubicada en C/ Sierra de Gador, 50, de Madrid (28031) durante el mes de agosto, solicita la siguiente información objetiva relativa a la citada oficina de servicio público:*

1. *Justificación objetiva para reducir el servicio y horario en el mes de agosto.*
2. *Copia del estudio realizado para garantizar la continuidad de negocio sin afectar al ciudadano.*

---

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

3. *Detalle del cargo público que ha ordenado tal medida organizativa.*

*Se solicitan datos mensuales entre enero de 2017 y agosto de 2019 de:*

4. *Para cuantificar la reducción del servicio dentro del horario de servicio.*

4.1. *Cantidad de trabajadores por categoría y jornada por mes.*

4.2. *Cantidad de trabajadores contratados para cubrir el servicio durante las vacaciones de los trabajadores habituales.*

4.3. *Cantidad media y máxima diaria de ventanillas abiertas por mes.*

4.4. *Capacidad máxima de trabajadores que pueden dar servicio en dicha oficina (por espacio, ventanillas, ordenadores, etc.).*

4.5. *Cantidad de incidencias informáticas que han provocado la reducción del servicio por mes.*

5. *Para conocer el servicio público prestado.*

5.1. *Cantidad total de envíos recibidos por mes, diferenciando los recogidos en oficina de los entregados a domicilio. De los recogidos en oficina diferenciando los recogidos en cada uno de los turnos:*

5.1.1. *De lunes a viernes en turno de mañana.*

5.1.2. *De lunes a viernes en turno de tarde.*

5.1.3. *Sábado.*

5.2. *Tiempo medio de espera en oficina de un cliente para recoger un envío en cada uno de los turnos anteriormente citados.*

6. *Para conocer las medidas adoptadas para informar al usuario de la reducción de horario.*

6.1. *Listado de medidas adoptadas para informar al ciudadano de la reducción del servicio público.*

6.2. *Detalle de la justificación que se ha comunicado al usuario.*

7. *Estadística de quejas de ciudadanos enviadas a Correos por la reducción del horario del mes de agosto.*

2. Con fecha 19 de septiembre de 2019, CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E. contestó al reclamante lo siguiente:

*En relación con la primera parte de su solicitud, indicar que la mencionada sucursal – al igual que muchas otras – cambió su horario de atención al público durante el pasado mes de agosto (del mismo modo que en años anteriores), pasando de horario completo de mañana y tarde, a horario solo de mañana. Esta adaptación se debe a la sustancial caída de la actividad que se produce cada año en dicho mes. Así, en agosto de 2018 el volumen de admisión se redujo un 46% respecto a la media del resto de los meses de ese año, mientras que la entrega cayó un 17%.*

*La adaptación del horario no afecta, sin embargo, a la calidad de la prestación del servicio: en agosto de 2018 los tiempos de espera en la Oficina se situaron en línea con la media del resto de meses del año, registrando un porcentaje de 97% de clientes atendidos en menos de 10 minutos.*

*Sobre el punto 6 (“medidas adoptadas para informar al usuario de la reducción de horario”), el cambio de horario durante el mes de agosto se publicitó debidamente en los medios habituales (página web de Correos y cartel informativo en la puerta de la Oficina)*

*Analizado el resto de cuestiones planteadas en su escrito, debe tenerse en cuenta que las mismas se refieren básicamente a detalles sobre:*

- Los recursos empleados y/o necesarios para la prestación del servicio en la citada Oficina (cuestiones 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.)*
- La actividad registrada en la misma (cuestiones 5.1. y 5.2.)*
- Las incidencias habidas durante la prestación del servicio (cuestión 4.5.)*
- Las quejas recibidas (cuestión 7)*

*Vistas las cuestiones anteriores y el grado de detalle de las mismas, se considera que la entrega de dicha información redundaría en un injustificado perjuicio para los intereses comerciales de Correos, por cuanto los servicios postales (entre los que se encuentra la actividad en Oficina), aun cuando son de interés económico general, se prestan en régimen de libre competencia (art. 2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). En la misma línea, aunque parte de los servicios postales ofrecidos en las oficinas se prestan en cumplimiento de la obligación de servicio público que asume este operador, es indiscutible que existen otras opciones de servicios postales y parapostales ofrecidos por entidades privadas sin sujeción a la normativa en materia de transparencia.*

*Por tanto, facilitar la información dejaría a Correos en una posición injustificadamente desventajosa respecto a los competidores reales o potenciales, toda vez que no se trata de proporcionar datos agregados estadísticos que pueden encontrarse en los índices de calidad y en los parámetros fundamentales de la prestación del servicio postal (publicados cada año por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, CNMC), sino que se requiere un amplio desglose y grado de detalle sobre la actividad de una sucursal concreta de Correos, que permitiría a los competidores disponer de información privilegiada sobre el desempeño y circunstancias de la prestación del servicio en la misma (test del daño).*

*Lo anterior unido a que, en el caso actual, no se observa la existencia de un interés público superior que deba prevalecer sobre los intereses económicos y comerciales de Correos (test del interés). En este sentido, debe señalarse que las condiciones de prestación del servicio postal se regulan y supervisan debidamente por la CNMC, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.*

*Según lo expuesto, y de acuerdo con el criterio del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno expresado en sus Resoluciones R/0219/2018 o R/0335/2019 (entre otras), procede la denegación parcial de su solicitud de información en virtud de lo dispuesto en el artículo 14.h de la LTAIPBG.*

3. Ante esta respuesta, mediante escrito de entrada el 27 de septiembre de 2019, [REDACTED] [REDACTED] presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24](#)<sup>2</sup> de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en base a los siguientes argumentos:

*No se me ha aportado, ni se ha mencionado:*

*"2. Copia del estudio realizado para garantizar la continuidad de negocio sin afectar al ciudadano.*

*3. Detalle del cargo público que ha ordenado tal medida organizativa."*

*De los apartados 4 a 7 (excepto 6.1) de mi solicitud, no se me han dado los datos solicitados o el detalle de "datos mensuales entre enero de 2017 y agosto de 2019".*

*La información pública solicitada es imprescindible para que los usuarios podamos valorar con transparencia las decisiones del reclamado organismo público. Además, es imprescindible*

---

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

*para poder formular y argumentar las reclamaciones que se le van a formular, una vez los ciudadanos contemos con la información pública solicitada.*

*Con motivo de la reducción del servicio, problemas en la citada Oficina y quejas de los ciudadanos es un interés público muy superior al interés comercial de Correos. El interés de los ciudadanos de poder valorar la gobernanza y las decisiones de Correos, además del "desempeño y circunstancias de prestación del servicio", tiene un peso mucho mayor que el espúreo interés económico y comercial, que no se ha justificado tal interés o tal riesgo tras desvelar la información pública solicitada a un usuario particular sin mayor interés de utilizar los servicios públicos y exigir que funcionen adecuadamente.*

4. Con fecha 30 de septiembre de 2019, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente a CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E., a través de la UIT del Ministerio de Hacienda, al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas, contestando el 22 de octubre de 2019, con los siguientes argumentos resumidos:

*Debe precisarse que CORREOS, dentro de su capacidad de autogestión, organiza sus recursos con racionalidad y eficiencia, adaptándolos a las necesidades detectadas en cada contexto, si bien garantizando que la prestación del servicio postal se realiza de conformidad con la normativa vigente.*

*En el caso de la Red de Oficinas, periódicamente se analiza rigurosamente la actividad de cada sucursal, utilizando como indicadores el número de clientes atendidos, los tiempos de espera, el volumen de envíos admitidos y entregados o las franjas de mayor afluencia de público, entre otros. En función de las conclusiones obtenidas, se deciden las medidas organizativas que resultarían de aplicación para asegurar la máxima eficiencia en la prestación del servicio, dado el carácter público del mismo. Entre dichas medidas organizativas se encuentra la eventual modificación del horario de atención al público, en función de los criterios ya mencionados.*

*Con base en lo anterior, esta Sociedad estimó necesario adaptar el horario de varias oficinas durante el pasado mes de agosto de 2019 – del mismo modo que en años anteriores –, entre ellas la sucursal de CORREOS sita en Calle Sierra Gádor número 50 de Madrid. En esta oficina, al igual que en otras, se viene observando una sustancial caída de la actividad en dicho mes. Concretamente, en agosto de 2018 el volumen de admisión se redujo un 46% respecto a la media del resto de los meses de ese año, mientras que la entrega cayó un 17%.*

*No obstante, no existen estudios concretos, creados ad hoc en cada caso "para garantizar la continuidad de negocio sin afectar al ciudadano", según la literalidad de su petición. En este sentido, los archivos físicos o digitales que se generan en el marco de este tipo de análisis*

*(tablas y gráficos, bases de datos, notas internas....) no constituyen documentos oficiales de CORREOS, sino meros instrumentos de trabajo interno elaborados por los técnicos para conocer la situación real de cada Oficina y determinar las medidas correspondientes. Es decir, se trata de información de carácter auxiliar o de apoyo, considerándose por tanto que concurriría la causa de inadmisión referida en el artículo 18.1.b) de la LTAIPBG.*

*Del mismo modo, tampoco se puede determinar el “3. Detalle del cargo público que ha ordenado tal medida organizativa” puesto que las actuaciones de adaptación de recursos que se han descrito, se llevan a cabo con criterios objetivos previamente establecidos y afectan por igual a todas las oficinas que se encuentren en análogas condiciones. Es decir, este tipo de medidas forman parte de una línea general de actuación de CORREOS destinada a la optimización de recursos y, por tanto, no son “ordenadas” por ningún “cargo público”. No existe arbitrariedad, sino que se aplica un patrón común para delimitar qué oficinas reducen su horario en el mes de agosto y cuáles no, sin margen de decisión discrecional por parte de ningún responsable en concreto. Por lo tanto, tampoco es posible proporcionar la información requerida por el solicitante en los términos que interesa.*

*Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de la LTAIPBG sobre limitación al acceso a la información pública por motivos de derechos de protección de datos de carácter personal.*

*En cuanto a los puntos 4 a 7 de la solicitud de información, esta Sociedad debe insistir en lo argumentado con motivo de la citada Resolución de la Secretaría General y del Consejo, de fecha 19 de septiembre. Esto es, las cuestiones planteadas por el interesado podrían clasificarse en 4 grupos:*

- a) Los recursos empleados y/o necesarios para la prestación del servicio en la citada Oficina (Cuestiones 4.1., 4.2., 4.3. y 4.4.)*
- b) La actividad registrada en la misma (Cuestiones 5.1. y 5.2.)*
- c) Las incidencias habidas durante la prestación del servicio (Cuestión 4.5.)*
- d) Las quejas recibidas (Cuestión 7)*

*En relación con todas ellas, esta Sociedad considera que procedería la denegación de la información por entender de aplicación el artículo 14.1.h) de la LTAIPBG, el cual establece que “El derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para los intereses económicos y comerciales”. En referencia al perjuicio sobre los intereses económicos y comerciales que conllevaría la entrega de la información (test del daño), interesa señalar, en primer lugar, que los servicios postales (entre los que se encuentra*

*la actividad que se lleva a cabo en las Oficinas de CORREOS) no se asigna en exclusiva a esta Sociedad, sino que se presta en régimen de libre competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.*

*Lo anterior implica que, en la actualidad, existan numerosas empresas que ofrecen servicios postales y parapostales en sus propias sucursales, similares o idénticos a los de CORREOS. Tales empresas podrían beneficiarse de la información solicitada en caso de hacerse pública, toda vez que les permitiría conocer con sumo detalle tanto los recursos que emplea/necesita CORREOS para prestar su servicio en una determinada Oficina, como el negocio que se genera en la misma. Se trata de variables indudablemente interesantes para los competidores a la hora de adoptar sus propias decisiones de negocio que, a su vez, de forma real y no meramente hipotética, podrían perjudicar los intereses económicos y comerciales de esta Sociedad. Sin ir más lejos, difundir la actividad de una Oficina de CORREOS (cifrada en número de envíos tramitados), permitiría al resto de empresas conocer la demanda de servicios postales de una determinada zona geográfica, sin necesidad de realizar ningún tipo de prospección de mercado, y utilizar la información para elaborar su propia estrategia comercial, tomando decisiones, por ejemplo, sobre la ubicación de sus propias sucursales.*

*Asimismo, dado que las tarifas aplicadas por CORREOS a cada uno de los productos se hallan publicadas en su página web, al alcance de todos los ciudadanos, estas podrían ponerse en relación con los envíos gestionados, permitiendo obtener los ingresos generados por dicha sucursal con una sencilla operación matemática. Si a ello se añade la posibilidad de averiguar los recursos empleados/necesarios para realizar el servicio, dispondrían de valiosos elementos para llevar a cabo un análisis empresarial sobre la rentabilidad del negocio de este servicio. Todo ello, una vez más, en detrimento de los intereses de CORREOS.*

*Lo anterior podría provocar una grave distorsión de las reglas de competencia, especialmente por el hecho de que el resto de empresas, de ámbito privado, no están sujetas a las obligaciones en materia de transparencia que sí afectan a CORREOS.*

*De hecho, a juicio de esta Sociedad, la información requerida en los puntos 4 y 5 de la petición tendría el carácter de “secretos comerciales”, en el sentido empleado por la Directiva 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2016 relativa a la protección de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secretos comerciales) contra su obtención, utilización y revelación ilícitas (traspuesta al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales). Lo anterior por cuanto se trata de información relativa a cuestiones comerciales y organizativas que son secretas y tienen un valor empresarial, y que han sido objeto de medidas razonables*

*para mantenerlo en secreto (tratamiento de la información únicamente en el ámbito de CORREOS, donde se impone a los empleados un deber de sigilo profesional y confidencialidad).*

*Por otro lado, en cuanto a las cuestiones c) y d) (citadas en el punto 3º de estas Consideraciones Jurídicas) esta Sociedad debe alinearse con el criterio mantenido por ese CTBG en varias de sus Resoluciones (R/0042/2018 o R/0335/2019, entre otras), entendiéndose que, en caso de hacerse pública la información sobre las posibles incidencias habidas durante la prestación del servicio, así como sobre las quejas recibidas (de forma aislada, como pretende el interesado) se podría originar una percepción negativa del servicio prestado por CORREOS en sus Oficinas que afectaría sustancialmente a los intereses económicos y comerciales de este operador, favoreciendo claramente los intereses de sus competidores.*

*Por otro lado, analizada la posible existencia de un interés público que justifique la publicidad de la información, esta Sociedad ha de concluir que dicho supuesto no concurre en el caso presente, según se argumenta a continuación. El servicio postal y, en concreto, la actividad en Oficina, es un servicio de interés económico general prestado, entre otros operadores, por la Sociedad Mercantil Estatal de Correos y Telégrafos. No obstante, dada su condición de operador designado para la prestación del servicio postal universal por mandato de la Ley 43/2010, su actividad está sujeta a supervisión y control por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) quien, de conformidad con su Ley de creación (Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), ejerce entre otras, la función de: - 5. Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal (...) [Art. 8 de la Ley 3/2013].*

*Es decir, los ciudadanos pueden consultar los índices de calidad y desempeño y los parámetros fundamentales de la prestación del servicio postal universal a través de los informes elaborados periódicamente por la CNMC y publicados en su página web. Con ello se da satisfacción al interés público que pueda existir en conocer el funcionamiento del servicio postal prestado por esta sociedad mercantil estatal. En concreto, el “Informe sobre el control y medición de los indicadores de calidad del servicio postal universal” emitido anualmente por dicha Comisión incluye un análisis sobre diferentes parámetros relativos al servicio prestado en las Oficinas de CORREOS, como el tiempo medio de atención al usuario y las reclamaciones recibidas, entre otros.*

*Respecto al apartado 6.2 de la solicitud, se indica que no es posible facilitar “detalle de la justificación que se ha comunicado al usuario” puesto que no se ha emitido ningún documento de esas características. No obstante, interesa reiterar que el cambio de horario de la Oficina de Sierra Gádor durante el mes de agosto se publicitó debidamente en los medios habituales (principalmente página web de CORREOS y cartel informativo en la puerta de la Oficina), de*



*manera que los usuarios pudieron disponer de la información necesaria sobre la variación del tiempo de atención al público.*

*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](#)<sup>3</sup>, 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](#)<sup>4</sup>, 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](#)<sup>5</sup>, 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 cuanto al fondo del asunto, el acceso a información sobre la reducción del servicio y horario de una oficina de correos y su incidencia en los ciudadanos, CORREOS deniega parte de la información solicitada, ya que entiende que perjudicaría sus intereses económicos y comerciales.

Para analizar el concepto de intereses económicos y comerciales debemos tener presente el reciente [Criterio Interpretativo 1/2019, de 24 de septiembre](#)<sup>6</sup>, dictado en función de las

---

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

<sup>6</sup> <https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/criterios/1-2019.html>

potestades otorgadas por el artículo 38.2 a) de la LTAIBG. Este Criterio alcanza las siguientes conclusiones:

*“1. El art. 14.1, apartado h), de la LTAIBG utiliza la conjunción copulativa “y” para la vinculación de los conceptos de “intereses económicos” y de “intereses comerciales”, lo que induce a pensar que en el ánimo de los redactores de la Ley había un entendimiento separado de ambos, según el cual los dos términos serían independientes y designarían realidades diferentes. No obstante, gramática y conceptualmente, los intereses comerciales son un sector de los intereses económicos que, por su relevancia son destacados al mismo nivel.*

*2. En cualquier caso, 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 el materias relativas al ámbito del intercambio de mercancías o servicios en un ámbito de mercado”.*

*3. Se trata de un supuesto de hecho totalmente diferente de los de “política económica y monetaria”, “secreto profesional” y “propiedad intelectual e industrial”, la “confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión” y “protección del medio ambiente”, que son objeto de distintos apartados del art. 14.1 de la LTAIBG.*

*4. La categorización de las posiciones de un sujeto o sujetos como intereses económicos y comerciales debe hacerse caso por caso y en atención a las circunstancias concretas de cada supuesto. Pero cuando se está en presencia de secretos comerciales o de cláusulas de confidencialidad debe entenderse en todo caso que dichos intereses concurren en el caso.*

*En todo caso, a la hora de calificar una determinada información como secreta o confidencial, han de tenerse en cuenta los siguientes criterios:*

*Ha de ser relativa a circunstancias u operaciones que guarden conexión directa con la actividad económica propia de la empresa.*

*La información no ha de tener carácter público, es decir, que no sea ya ampliamente conocida o no resulte fácilmente accesible para las personas pertenecientes a los círculos en que normalmente se utilice ese tipo de información.*

*Debe haber una voluntad subjetiva del titular de la información de mantener alejada del conocimiento público la información en cuestión.*

*La voluntad de mantener secreta la información ha de obedecer a un legítimo interés objetivo que debe tener naturaleza económica, y que cabrá identificar. Por ejemplo, cuando la*

*revelación de la información produzca el detrimento de la competitividad de la empresa titular del secreto frente a sus competidores, debilite la posición de esta en el mercado o le cause un daño económico al hacer accesible a los competidores conocimientos exclusivos de carácter técnico o comercial.*

*5. La protección de los intereses económicos y comerciales de un sujeto determinado opera tanto en el ámbito de la publicidad activa como en el del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.*

*6. En el ámbito de la publicidad activa, la presencia de intereses económicos y comerciales susceptibles de protección puede darse preferentemente en la información de carácter contractual, la relativa a las encomiendas de gestión o subvenciones, la información presupuestaria y las cuentas de resultados e informes de auditoría y fiscalización. Es en estos sectores o áreas informativas donde, a juicio de este CTBG, podría suscitarse el conflicto y sería adecuado establecer controles, automatizados en su caso, para evitar la divulgación indebida de informaciones que pudieran revelar secretos comerciales, quebrantar cláusulas de confidencialidad o secreto o revelar posiciones ventajosas*

*7. En el ámbito del ejercicio del derecho de acceso, deben tenerse en cuenta las siguientes reglas para la aplicación del límite:*

*El límite referido al perjuicio para los intereses económicos y comerciales de una organización, empresa o persona como el resto de los límites del artículo 14, no opera de manera automática ni supone per se una exclusión directa del derecho de acceso a la información o de las obligaciones en materia de publicidad activa.*

*Antes al contrario tal como establece el propio art. 14, la aplicación de los límites será potestativa, justificada y proporcionada con el objeto y finalidad de protección y atender a las circunstancias del caso concreto (art. 14.2).*

*Cada caso debe ser objeto de un estudio individualizado, de la aplicación del test del daño, y de la ponderación de sus circunstancias tal como rige en el Preámbulo de la Ley.*

*No es suficiente argumentar que la existencia de una posibilidad incierta pueda producir un daño sobre los intereses económicos y comerciales para aplicar el límite con carácter general. El perjuicio debe ser definido indubitado y concreto.*

*Dicho daño debe ser sustancial, real, manifiesto y directamente relacionado con la divulgación de la información.*

*Constatada la existencia del daño y su impacto, deberá procederse a la ponderación de la existencia de un interés prevalente que marcará, en última instancia, el peso de dicho daño en los intereses económicos y comerciales frente al interés legítimo existente en conocer la información concreta a divulgar.”*

4. Teniendo en cuenta lo anterior, recordemos que la parte de la información aun no entregada es la siguiente:

*2. Copia del estudio realizado para garantizar la continuidad de negocio sin afectar al ciudadano.* En este apartado, se está solicitando información directa sobre el negocio de Correos, por lo que, a nuestro juicio, incide de pleno en el terreno de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios del intercambio de mercancías en un ámbito de mercado. Además, entiende Correos que debe ser considerada secreta o confidencial. En este sentido, y atendiendo a la naturaleza de lo solicitado, podemos entender que se trata de información que no ha de tener carácter público, no es ampliamente conocida o no resulta fácilmente accesible para las personas pertenecientes a los círculos en que normalmente se utilice ese tipo de información. Por último, existe una voluntad de Correos de mantener alejada del conocimiento público la información en cuestión.

A nuestro juicio, conocer esta información afecta a los intereses económicos y comerciales de Correos sin que, teniendo en cuenta el resto de la información que ha sido proporcionada según consta en los antecedentes de hecho y el acceso al resto de la información requerida que analizaremos a continuación- y que facilita la rendición de cuentas por la decisión pública adoptada-, podamos entender que existe un interés superior que deba prevalecer.

*3. Detalle del cargo público que ha ordenado tal medida organizativa.* A juicio de Correos, *este tipo de medidas forman parte de una línea general de actuación de CORREOS destinada a la optimización de recursos y, por tanto, no son “ordenadas” por ningún “cargo público”. Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de la LTAIPBG sobre limitación al acceso a la información pública por motivos de derechos de protección de datos de carácter personal.*

Entendemos que esta respuesta no responde a lo solicitado. Aunque se trate de una medida basada en parámetros objetivos, debe de existir una persona que asuma puestos de responsabilidad la que determine que se ha alcanzado el umbral predeterminado para que una oficina reduzca su horario de oficina y el personal que atiende en ella. Conocer este aspecto entronca con la finalidad perseguida por la LTAIBG, que es el control de la actividad pública y saber cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos.

Por otra parte, como han reiterado múltiples veces este Consejo de Transparencia ([Criterio Interpretativo 1/2015](#)<sup>7</sup>) y los tribunales de justicia en casos similares ([Sentencia 93/2017, de 17 de julio, del Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Madrid](#)<sup>8</sup>), prevalece el derecho de acceso a la información pública frente a la protección de datos personales en los casos en los que, como el presente, se pretende conocer el cargo que toma las decisiones con relevancia pública.

En consecuencia, debe estimarse la reclamación en este punto.

*De los apartados 4 a 7 (excepto 6.1) de mi solicitud, no se me han dado los datos solicitados o el detalle de "datos mensuales entre enero de 2017 y agosto de 2019". Considera Correos que procedería la denegación de la información por entender de aplicación el artículo 14.1.h) de la LTAIPBG, ya que, a su juicio, en la actualidad, existen numerosas empresas que ofrecen servicios postales y parapostales en sus propias sucursales, similares o idénticos a los de CORREOS. Tales empresas podrían beneficiarse de la información solicitada en caso de hacerse pública, toda vez que les permitiría conocer con sumo detalle tanto los recursos que emplea/necesita CORREOS para prestar su servicio en una determinada Oficina, como el negocio que se genera en la misma. Se trata de variables indudablemente interesantes para los competidores a la hora de adoptar sus propias decisiones de negocio que, a su vez, de forma real y no meramente hipotética, podrían perjudicar los intereses económicos y comerciales de esta Sociedad. Sin ir más lejos, difundir la actividad de una Oficina de CORREOS (cifrada en número de envíos tramitados), permitiría al resto de empresas conocer la demanda de servicios postales de una determinada zona geográfica, sin necesidad de realizar ningún tipo de prospección de mercado, y utilizar la información para elaborar su propia estrategia comercial, tomando decisiones, por ejemplo, sobre la ubicación de sus propias sucursales.*

Correos aplica este razonamiento para los siguientes puntos de la solicitud de acceso:

*"Se solicitan datos mensuales entre enero de 2017 y agosto de 2019 de:*

*4. Para cuantificar la reducción del servicio dentro del horario de servicio.*

---

<sup>7</sup> [https://www.consejodetransparencia.es/ct\\_Actividad/criterios.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct_Actividad/criterios.html)

<sup>8</sup>

[consejodetransparencia.es › dam › r26 sentencia 93 2017 fomento](#)

- 4.1. Cantidad de trabajadores por categoría y jornada por mes.
- 4.2. Cantidad de trabajadores contratados para cubrir el servicio durante las vacaciones de los trabajadores habituales.
- 4.3. Cantidad media y máxima diaria de ventanillas abiertas por mes.
- 4.4. Capacidad máxima de trabajadores que pueden dar servicio en dicha oficina (por espacio, ventanillas, ordenadores, etc.).
- 4.5. Cantidad de incidencias informáticas que han provocado la reducción del servicio por mes.
5. Para conocer el servicio público prestado.
  - 5.1. Cantidad total de envíos recibidos por mes, diferenciando los recogidos en oficina de los entregados a domicilio. De los recogidos en oficina diferenciando los recogidos en cada uno de los turnos:
    - 5.1.1. De lunes a viernes en turno de mañana.
    - 5.1.2. De lunes a viernes en turno de tarde.
    - 5.1.3. Sábado.
  - 5.2. Tiempo medio de espera en oficina de un cliente para recoger un envío en cada uno de los turnos anteriormente citados.
6. Para conocer las medidas adoptadas para informar al usuario de la reducción de horario.

(...)

  - 6.2. Detalle de la justificación que se ha comunicado al usuario.
7. Estadística de quejas de ciudadanos enviadas a Correos por la reducción del horario del mes de agosto.”

Debemos tener por cierto que Correos opera en la actualidad en un mercado con cierta competencia privada a nivel nacional. Según los últimos registros de la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)<sup>9</sup>, un 96% de las cartas enviadas en la primera mitad de 2019 se ha gestionado a través de Correos. Con mayor detalle, en el semestre, el envío de carta ordinaria ha sido el servicio más solicitado, con un 83% de este mercado, seguido del envío de

---

<sup>9</sup> <https://www.cnmc.es/prensa/panel-de-hogares-postal-20191213>

carta certificada, que ha alcanzado una cuota de un 11%. 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, sin sujeción por su parte a la normativa en materia de transparencia, circunstancia que resulta determinante en relación a lo planteado en este expediente. El proporcionar los datos solicitados, podría producir una desventaja entre competidores, al no prestar sus servicios en igualdad de condiciones.

Igualmente, se puede entender que, como usuario, se quieran conocer las razones por las que una oficina de servicio público reduce su horario y, en consecuencia, el tiempo en el que presta el servicio que tiene encomendado, con las molestias inherentes a los usuarios, que es la razón fundamental de la solicitud de acceso, según reconoce el propio reclamante. No obstante, este lícito fin no permite conocer, por excesivo, cómo se cuantifica la reducción del servicio dentro del horario de servicio, la cantidad total de envíos recibidos por mes, la cantidad de incidencias informáticas, el número de quejas o el tiempo medio de espera en oficina de un cliente. Facilitar esta información, a nuestro juicio, incide negativamente en los intereses económicos y comerciales de la empresa sin que, como hemos argumentado previamente, entendamos que exista, y prevalezca, un interés superior en el acceso.

5. Por el contrario, a nuestro juicio, no incide en los intereses económicos y comerciales de Correos el hecho de que se facilite información sobre otros aspectos de la solicitud, como son conocer las medidas adoptadas para informar al usuario de la reducción de horario y el detalle de la justificación que se ha comunicado al usuario. En este punto, Correos sostiene que *no se ha emitido ningún documento de esas características. No obstante, interesa reiterar que el cambio de horario de la Oficina de Sierra Gádor durante el mes de agosto se publicitó debidamente en los medios habituales (principalmente página web de CORREOS y cartel informativo en la puerta de la Oficina), de manera que los usuarios pudieron disponer de la información necesaria sobre la variación del tiempo de atención al público*

Habida cuenta de que no es posible ahora aportar el cartel que se colocó en la puerta en el mes de agosto ni entregar al reclamante una copia de pantalla o, en su defecto, una copia del contenido del anuncio que hizo Correos en su Web con motivo de la reducción de horarios y plantillas analizada, por evidentes dificultades técnicas, debemos asumir que dichas actuaciones se produjeron y tampoco procede estimar la reclamación presentada en este apartado.

Por todo lo expuesto, la presente reclamación debe ser estimada parcialmente.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede:

**PRIMERO: ESTIMAR parcialmente** la reclamación presentada por [REDACTED] con entrada el 27 de septiembre de 2019, contra la resolución de CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E., de fecha 19 de septiembre de 2019.

**SEGUNDO: INSTAR** a CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E., a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, proporcione a [REDACTED], la siguiente información:

- *Detalle del cargo público que ha ordenado la medida organizativa relativa a la reducción del servicio y horario de la oficina de Correos ubicada en C/ Sierra de Gador, 50, de Madrid (28031), durante el mes de agosto.*

**TERCERO: INSTAR** a CORREOS Y TELÉGRAFOS, 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, número 1<sup>10</sup>](#), 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<sup>11</sup>](#), 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-Administrativa<sup>12</sup>](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG  
P.V. (Art. 10 del R.D. 919/2014)  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Francisco Javier Amorós Dorda

<sup>10</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

<sup>11</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

<sup>12</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>