



Resolución 390/2021

S/REF:

N/REF: R/0390/2021; 100-005223

Fecha: La de firma

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E

Información solicitada: Reclamaciones e indemnizaciones por extravío o sustracción de envíos

Sentido de la resolución: Desestimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, la interesada solicitó a Sociedad Anónima Estatal 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](#)¹ (en adelante LTAIBG), con fecha 25 de marzo de 2021, la siguiente información:

“1. Número de reclamaciones presentadas para denunciar el extravío o sustracción del contenido de envíos con origen o destino Castilla y León, en los años 20219 y 2020.

2. Número de indemnizaciones concedidas en atención a reclamaciones para denunciar el extravío o sustracción del contenido de envíos con origen o destino Castilla y León en los años 2019 y 2020.

Si es posible, rogamos que la información se facilite en formato digital reutilizable y desagregada por provincias, municipios y oficinas”

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

2. Con fecha 23 de abril de 2021, por la SECRETARÍA GENERAL Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CORREOS se contestó a la solicitante lo siguiente:

“...

Con fecha 25 de marzo de 2021 ha tenido entrada en esta Sociedad, a través del Portal de Transparencia, su escrito por el que, al amparo del derecho de acceso a la información pública previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG), solicita lo siguiente.

(...)

Visto el contenido y el grado de detalle de la solicitud, se considera que la entrega de la información sobre reclamaciones e indemnizaciones relacionadas con casos de siniestro en la gestión de envíos por parte de Correos, redundaría en un injustificado perjuicio para los intereses comerciales de la compañía, por cuanto los servicios postales, 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 por Correos se prestan en cumplimiento de la obligación de servicio público que asume este operador, es indiscutible que existen otras opciones de servicios postales 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 concreta de Correos en una región, 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 se entiende que, en caso de hacerse pública la información sobre reclamaciones e indemnizaciones relacionadas con casos de siniestro en la gestión de los envíos por parte de Correos, se estaría creando una percepción negativa del servicio que afectaría sustancialmente a los intereses económicos y comerciales de este operador, favoreciendo claramente los intereses de sus potenciales competidores. Por consiguiente, procede la denegación de su solicitud de información en virtud de lo dispuesto en el artículo 14.h de la LTAIPBG.

En este sentido se ha pronunciado el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en varias de sus resoluciones, entre otras, la Resolución R/0335/2019, de 13 de agosto de 2019, en la que avala la denegación por parte de RENFE de información relativa a las indemnizaciones pagadas a los usuarios por retrasos en las rutas de tren.”

3. Ante esta respuesta, con fecha de entrada el 26 de abril de 2021, la interesada presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24](#)² de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente contenido:

Disconformidad con los argumentos esgrimidos para denegar la información solicitada. ¿Es un perjuicio para los intereses comerciales facilitar los datos de reclamaciones recibidas? A priori, dependerá del número de reclamaciones: de ser muy bajo, podría redundar en una mejora de la imagen de Correos. En todo caso no puede esgrimirse ese motivo para rechazar el acceso a la información a la vista de que:

- 1. Numerosas administraciones y entidades públicas divulgan motu proprio datos de reclamaciones e indemnizaciones como publicidad activa*
 - 2. Correos es una empresa pública sometida las exigencias en materia de transparencia para la evaluación de su funcionamiento por parte de la ciudadanía*
 - 3. El interés público de la información solicitada debe evaluarse por un lado, considerando que el ciudadano-consumidor debe poder conocer la calidad del servicio prestado por esta empresa pública. Se da la circunstancia, precisamente estos días, de que esa información ha cobrado especial relevancia en los últimos días al situarse en el foco público la calidad del servicio que presta Correos.*
4. El siguiente 27 de abril de 2021, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al entonces MINISTERIO DE HACIENDA, al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas. Mediante escrito de 19 de mayo de 2021, la

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

SECRETARÍA GENERAL Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CORREOS contestó, en síntesis, lo siguiente:

1º.- En su reclamación ante ese CTBG, la ██████████ manifiesta su disconformidad con la Resolución de 23 de abril de 2021, de la Secretaría General y del Consejo de Correos, puesto que, según su opinión, la entrega de la información requerida no implicaría perjuicio para los intereses económicos y comerciales de esta Sociedad, añadiendo además que CORREOS estaría obligada a publicar los datos sobre reclamaciones e indemnizaciones de forma proactiva, de acuerdo con la normativa sobre transparencia.

En relación con ello, reiterar que esta Sociedad entiende que procedería la denegación de la información por aplicación del artículo 14.1.h) de la LTAIBG, 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 este punto debe traerse a colación el criterio establecido conjuntamente por ese Consejo de Transparencia y la Agencia Española de Protección de Datos respecto a la aplicación de los límites al derecho de acceso a la información (CI/002/2015), que determina que “los límites no operan ni automáticamente a favor de la denegación ni absolutamente en relación a los contenidos”.

De acuerdo con ello, la invocación del límite previsto en el artículo 14.1.h) que aquí se pretende, implica que previamente se haya de analizar si la estimación de la petición de información supone un perjuicio concreto, definido y evaluable para CORREOS (test del daño), así como atender a la posible existencia de un interés que justifique la publicidad o el acceso (test del interés público).

2º.- 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 de reparto de envíos a la que se refiere la solicitud de la ██████████ 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 de distribución de envíos postales en todo el territorio nacional y, por consiguiente, también en Castilla y León, ámbito territorial al que se circunscribe la petición de la interesada. De conformidad con el último Informe Anual del Sector Postal, elaborado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) –disponible en <https://www.cnmc.es/expedientes/infdtsp03820->, el número de operadores postales en España a cierre de 2019, ascendía a un total de 1827, lo que demuestra la gran atomización del mercado postal en la actualidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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), entendiendo que, en caso de hacerse pública la información sobre las reclamaciones e indemnizaciones producidas en relación con posibles incidencias habidas durante la prestación del servicio, se podría originar una percepción negativa del servicio prestado por CORREOS que afectaría sustancialmente a los intereses económicos y comerciales de este operador, favoreciendo claramente los intereses de sus competidores.

Concretamente, la difusión de dicha información, de forma aislada y descontextualizada, podría redundar, de forma realista y no meramente hipotética, en una pérdida de usuarios a favor de otras empresas de servicios postales, provocando una disminución de los ingresos generados por esta compañía. En este punto, se debe incidir nuevamente en la intensa competencia que existe dentro del negocio postal y la gran cantidad de opciones que tiene el usuario a la hora de elegir a su prestador de servicios de distribución de envíos, de manera que una mala percepción del servicio de CORREOS o un menoscabo de su prestigio, influiría de forma determinante en las decisiones de los usuarios.

Asimismo, ha de tenerse en cuenta el nivel de detalle que requiere la reclamante, al solicitar el desglose de los datos por “provincias, municipios y oficinas”. En este sentido, resulta evidente que las empresas competidoras podrían beneficiarse de la información solicitada por la [REDACTED] en caso de hacerse pública, toda vez que les permitiría conocer con sumo detalle el grado de satisfacción de los usuarios de Correos con el servicio recibido. Se trata de información indudablemente interesante para dichos competidores a la hora de adoptar sus propias decisiones de negocio, como podría ser la ubicación de sus centros o la realización de campañas de marketing para captación de clientes en aquellos puntos geográficos donde se aprecie un menor nivel de satisfacción de los usuarios de CORREOS. Es decir, dichas empresas dispondrían de valiosa información para elaborar su propia estrategia comercial sin necesidad de realizar ningún tipo de prospección de mercado, lo que de forma evidente podría perjudicar los intereses económicos y comerciales de esta Sociedad.

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.

En esta línea se ha pronunciado ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en su Resolución R/0196/2017, concluyendo que aquella información relativa a un servicio realizado en régimen de libre competencia, cuya difusión provoque un perjuicio a las empresas intervinientes, constituye un secreto comercial y por tanto, “debe entenderse que, de forma clara y no meramente hipotética, puede producirse un perjuicio a los intereses económicos y comerciales en el sentido previsto en el art. 14.1 h)”.

3º.- 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 de distribución de envíos postales, 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 por CORREOS, incluyendo las reclamaciones recibidas en oficinas, entre otros datos.

Lo anterior refuta las manifestaciones vertidas por la [REDACTED] en su reclamación ante ese CTBG, en cuanto a que “el ciudadano-consumidor debe poder conocer la calidad del servicio prestado por esta empresa pública” puesto que, precisamente debido a la condición de prestador del servicio postal universal que ostenta CORREOS, la actividad de esta Sociedad queja sujeta a supervisión y control por parte de la CNMC.

4º.- Por consiguiente, efectuada la ponderación a que se refiere el mencionado Criterio interpretativo CI/002/2015, no parece darse la existencia de un interés público que exija a CORREOS facilitar la información concreta y detallada solicitada por la interesada, y que deba prevalecer sobre los intereses económicos y comerciales de esta compañía.

5º.- Finalmente, en relación con los puntos 1 y 2 de la reclamación de la interesada, sobre las obligaciones que atañen a CORREOS en materia de publicidad activa, ha de tenerse en cuenta que la LTAIBG no establece la exigencia de publicación proactiva de las reclamaciones e indemnizaciones por parte de las sociedades mercantiles estatales con el grado de detalle que interesa la reclamante. De acuerdo con el artículo 8.1.i), Correos deberá publicar “La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente”, y en cumplimiento de dicho precepto, el Portal de Transparencia de CORREOS dispone de una sección titulada “Estadísticas de calidad” donde se ofrece información sobre los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal, así como sobre certificaciones y

premios recibidos. Por lo tanto, no puede afirmarse que CORREOS incumpla sus obligaciones en materia de publicidad activa en este ámbito.

III.- CONCLUSIONES

Primera.- En su reclamación ante ese CTBG, la ██████████ manifiesta su desacuerdo con la Resolución de CORREOS en relación con su solicitud de información pública, sugiriendo además que esta Sociedad estaría obligada a publicar los datos sobre reclamaciones e indemnizaciones de forma proactiva.

Segunda.- En relación con ello, esta Sociedad reitera que resultaría de aplicación el límite previsto en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG (perjuicio para los intereses económicos y comerciales de CORREOS), al tratarse de información sobre las incidencias habidas durante la prestación del servicio de distribución de envíos postales. Ello por cuanto los servicios postales (entre los que se encuentra la actividad señalada), 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). La publicación de los datos sobre reclamaciones e indemnizaciones contribuiría a menoscabar el prestigio del servicio prestado por CORREOS y conllevaría una probable reducción de usuarios y, por tanto, de ingresos.

Tercera.- Asimismo, dado el grado de detalle exigido por la solicitante (datos por provincias, municipios y oficinas), la publicación de dicha información podría beneficiar a las empresas competidoras, que podrían conocer con sumo detalle el grado de satisfacción de los usuarios de CORREOS con el servicio recibido en cada punto geográfico concreto y adoptar decisiones empresariales basadas en ello, lo que de forma evidente podría perjudicar los intereses económicos y comerciales de esta Sociedad.

Cuarta.- De conformidad con la normativa postal, los ciudadanos disponen de información sobre 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 lo que se da satisfacción al interés público que pueda existir en conocer el funcionamiento del servicio postal prestado por esta sociedad mercantil estatal.

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

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)³, en conexión 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](#)⁴, su Presidente es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter potestativo y previo a su eventual impugnación en vía contencioso-administrativa, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. Con carácter preliminar, antes de analizar el fondo del asunto planteado, resulta conveniente que nos detengamos en la delimitación del objeto de la originaria solicitud de acceso a la información que ha dado lugar a la reclamación planteada al amparo del artículo 24.1 LTAIBG.

De acuerdo con el literal de la solicitud, se pretende acceder (i) al *número de reclamaciones presentadas para denunciar el extravío o sustracción del contenido de envíos con origen o destino Castilla y León, en los años 20219 y 2020*; y (ii) al *número de indemnizaciones concedidas en atención a reclamaciones para denunciar el extravío o sustracción del contenido de envíos con origen o destino Castilla y León en los años 2019 y 2020*. En ambos casos se solicita la información desagregada por provincias, municipios y oficinas.

Como puede apreciarse, la actividad sobre la que se pretende ejercer el derecho de acceso incide sobre la materia “actividad de reparto de envíos”. El régimen jurídico del ejercicio de esta actividad se aborda en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. En el epígrafe II de su preámbulo se indica que la ley configura, de acuerdo con la Directiva que transpone (Directiva 2008/6/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios), *tres áreas bien definidas de servicios postales. De una parte, como corazón del sistema, el servicio postal universal, cuyo alcance material y exigencias formales se fijan el título III y que se encomienda en régimen de obligaciones de servicio público al operador público Correos y Telégrafos, S. A. De otra, los servicios que cayendo bajo el alcance material del servicio postal universal se prestan en condiciones de libre mercado ajenas a las obligaciones de servicio público que se le imponen al prestador del servicio postal universal. Para la prestación de estos servicios es necesario disponer de la*

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

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

correspondiente autorización administrativa singular. Finalmente, de acuerdo con el considerando 18 de la Directiva 97/67/CE, aquellos servicios postales distintos de los servicios postales tradicionales, pueden ser prestados con una mera declaración responsable de respeto a los requisitos esenciales que son la condición de posibilidad de funcionamiento del nuevo modelo postal español.

Desde una perspectiva objetiva, el artículo 1.3.a) de la Ley 43/2010 prevé que se registrarán por lo dispuesto en ella los *servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales*. Añadiendo su artículo 2 que *los servicios postales son servicios de interés económico general que se prestan en régimen de libre competencia*.

Por su parte, de acuerdo con el artículo 3, se entiende por «Servicios postales», *cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales* –apartado 1-; y por «Envío postal», *todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Además de los envíos de correspondencia incluirá la publicidad directa, los libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquiera que sea su peso* –apartado 2-. Siendo el «Operador postal» *la persona natural o jurídica que, con arreglo a esta ley, presta uno o varios servicios postales. El tercero que preste servicios postales en exclusiva para un único remitente que actúe en régimen de autoprestación queda excluido de esta definición* – apartado 8- y el «Operador designado» *el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en la propia ley* – apartado 9-.

El servicio postal universal se concibe como *el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en régimen ordinario y permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios* – artículo 20-; incluyendo en su ámbito, según se desprende del artículo 21.1, *las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de: a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso; b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso*. Incluyendo, además, *la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en el apartado 1*.

El operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal es la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», según se desprende de la Disposición adicional primera de la Ley 43/2010.

En cuanto al régimen general de prestación de los Servicios Postales, el artículo 37 de la Ley 43/2010 dispone, en su apartado 1, que la *prestación de servicios postales se realizará en régimen de libre competencia sin más limitaciones que las establecidas en esta ley y su normativa de desarrollo*. Añadiendo su apartado 2 que los servicios postales, en función de las condiciones exigibles en su prestación, se clasifican en las siguientes categorías: a) *Servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la presente ley;* b) *Servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.*

De acuerdo con lo reflejado hasta ahora, se puede alcanzar la conclusión que la actividad de reparto de envíos sobre la que versa la solicitud se configura legalmente como una actividad que se presta en régimen de libre competencia, lo que implica que la misma no sólo es ejercida por la Sociedad Estatal Correos, sino también por cualesquiera otras empresas que cuenten con la correspondiente autorización para la prestación del servicio.

3. Delimitada la forma de prestación de la actividad sobre la que se pretende ejercer el derecho de acceso, en cuanto al fondo del asunto planteado hay que recordar que la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, tanto en la resolución ahora impugnada como en las alegaciones elaboradas en el seno de la tramitación de la correspondiente reclamación, ha razonado que concurre el límite contemplado en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG, esto es, que el acceso supone un perjuicio para los intereses económicos y comerciales de la Sociedad.

La aplicación de este límite debe analizarse tomando como parámetros el [criterio interpretativo nº 1 de 2019](#)⁵, aprobado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en ejercicio de las competencias legalmente atribuidas por el artículo 38.2.a) de la LTAIBG y la doctrina jurisprudencial elaborada al efecto.

A tenor del aludido criterio interpretativo, en síntesis, la invocación de este límite precisa que el sujeto obligado lleve a cabo una doble tarea. En primer lugar, ha de realizar un test del daño en el que, entre otras cuestiones, debe *valorar en qué medida concreta proporcionar la información dañaría los intereses económicos y comerciales de una organización. Para ello, se pueden aportar datos concretos, objetivos, evaluables y efectivos*

⁵ [https://www.consejodetransparencia.es/ct Home/Actividad/criterios.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/criterios.html)

*que avalen la posible aplicación del límite y su incidencia en la posición competitiva de la entidad afectada. En la determinación del daño es importante analizar si la información a proporcionar es de común conocimiento o si la misma es fácil de averiguar o reproducir por parte de los competidores, en el caso de que la actividad se desarrolle en concurrencia competitiva. Y, en segundo lugar, ha de cumplimentar el denominado test del interés, consistente en efectuar una ponderación del peso de la aplicación del límite frente al interés público existente en la divulgación de la información. De acuerdo con el reiterado criterio interpretativo se estima que *existe una inclinación favorable a la no divulgación de la información cuando, entre otros motivos, existe un riesgo de restricción de la competencia.**

En cuanto a la doctrina jurisprudencial, debemos partir de la configuración “amplia” del ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Este derecho está reconocido en la LTAIBG como un auténtico derecho público subjetivo, dado que desde su preámbulo se configura de forma amplia, disponiendo que son sus titulares todas las personas, que podrá ejercerse sin necesidad de motivar la solicitud y que solamente se verá limitado en aquéllos casos en que sea necesario por la propia naturaleza de la información –derivado de lo dispuesto en la Constitución Española- o por su entrada en conflicto con otros intereses protegidos, indicando expresamente que, en todo caso, los límites previstos se aplicarán atendiendo a un test del daño –del interés que se salvaguarda con el límite- y del interés público en la divulgación, de forma justificada, proporcionada y limitada por su objeto y finalidad y atendiendo a las circunstancias del caso concreto.

Esta formulación amplia en el reconocimiento y en la regulación legal del derecho de acceso a la información obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, los límites a este derecho que se contemplan en el artículo 14.1 LTAIBG. Así lo ha proclamado el Tribunal Supremo en su Sentencia de 16 de octubre de 2017, dictada en el Recurso de Casación nº 75/2017, en la que sostiene que *"[e]sa formulación amplia en el reconocimiento y en la regulación legal del derecho de acceso a la información obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013 como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.1.(...) sin que quepa aceptar limitaciones que supongan un menoscabo injustificado y desproporcionado del derecho de acceso a la información."*

4. Tal y como hemos tenido ocasión de reseñar con anterioridad, los servicios postales - comprensivos de cualesquiera servicios consistentes en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales- se configuran como servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia, actuando en el mercado tanto la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E –operador

designado por el Estado-, como cualesquiera otros operadores que reúnan los requisitos legalmente previstos.

En el caso ahora analizado lo cierto es que, a juicio de esta Autoridad Administrativa Independiente, debe apreciarse la concurrencia del límite invocado por la Sociedad Anónima requerida.

En cuanto al test del daño, CORREOS, partiendo de la concurrencia en el mercado con otros operadores postales, ha argumentado que facilitar la información sobre las reclamaciones presentadas y las indemnizaciones concedidas por aquéllas, *podría originar una percepción negativa del servicio prestado, (...) favoreciendo claramente los intereses de los competidores, redundando en una pérdida de usuarios a favor de otras empresas.* Actuación que, en suma, afectaría a la ubicación de centros postales y realización de campañas de marketing *para captación de clientes en aquellos puntos geográficos donde se aprecie un menor nivel de satisfacción de los usuarios de CORREOS.*

A nuestro modo de ver, el argumento manifestado por la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E tiene respaldo en el hecho de que los servicios prestados por esta sociedad mercantil compiten con otros operadores postales que no son sujetos obligados por la LTAIBG. Ello supone que publicar datos sensibles, con alto grado de detalle, que no se exige desvelar a sus competidores exige ponderar el grado de perjuicio comercial que pudieran ocasionar a la sociedad mercantil operadora. En un entorno de elevada competición por cuotas de mercado, facilitar información detallada sobre las reclamaciones e indemnizaciones con un nivel de desagregación tan detallado podría efectivamente causar un perjuicio cierto a la Sociedad afectada, dejándola en posición injustificadamente desventajosa respecto a otros operadores postales, con el añadido de que si se trata de información que puede ser interpretada como significativa de deterioro de alguna faceta de la explotación también puede tener un efecto de injustificado descrédito.

Esta perspectiva no implica, en modo alguno, que los servicios postales que presta la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E queden ayunos del debido control o escrutinio por parte de otros poderes públicos o de los ciudadanos, satisfaciendo el interés público en conocer cómo se presta el servicio sus estándares de calidad. En este sentido, tal y como ha razonado la Sociedad Anónima requerida al analizar el test del interés público, dada su condición de operador designado para la prestación del servicio postal universal por mandato de la Disposición final primera 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 que, 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 *realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal* -artículo 8.5 de la Ley 3/2013-.

De acuerdo con lo razonado hasta ahora, y teniendo en cuenta el concepto de intereses económicos y comerciales contemplado en el criterio interpretativo anteriormente aludido, debemos concluir desestimando la reclamación presentada por resultar aplicable el límite del artículo 14.1 h).

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED], frente a la resolución de la SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E, de fecha 23 de abril de 2021.

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>