



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno AAI

Resolución 390/2020

S/REF: 001-042388

N/REF: R/0390/2020; 100-003879

Fecha: La de la firma

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones/TGSS

Información solicitada: Medición de los servicios de atención de la TGSS

Sentido de la resolución: Estimatoria parcial

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó al MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, 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 12 de abril de 2020, la siguiente información:

Al amparo de los artículos 7.a) y 12 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y ante el deber de la Administración General del Estado de dar publicidad activa de información jurídicamente relevante que, a derecho, se le demande solicito en relación al contrato de servicios "2019/ASAT. Servicio de gestión y atención telefónica de consultas derivadas de las redes sociales y de la atención y soporte integral al autorizado red de la Tesorería General de la Seguridad Social" (2019/ASAT, en adelante), adjudicado a la empresa Konecta BTO, SL, por importe de 11.953.405,88 €, por su carácter público y con una finalidad de interés general por mor de

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

la constitución del objeto de dicho contrato, en exclusividad, la prestación de los servicios de gestión y atención telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante TGSS), la gestión de las consultas derivadas de las redes sociales (Twitter), así como, la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED a través de canales no presenciales (telefónico y telemático), las siguientes peticiones:

1 - Que se me informe, mes a mes, de los niveles de servicio exigidos contemplados en el punto 6 del Pliego de prescripciones técnicas del contrato 2019/ASAT, que deben estar contemplados en informes estadísticos exigidos en dicho contrato, en base a los siguientes indicadores clave que se detallan a continuación:

- A nivel de atención telefónica, en base a los aspectos cuantitativos del punto 6.1 del Pliego de prescripciones técnicas de dicho contrato:

a) Que se me informe del número de llamadas atendidas y si se han situado entre el 90% y el 96% del total de llamadas entrantes.

b) Que se me informe del porcentaje de transferencias de las llamadas a otras unidades de la TGSS para su resolución y si dicho porcentaje supera o no el 20% de las llamadas atendidas.

- A nivel de consultas telemáticas del Servicio de Atención y Soporte Integral al Autorizado RED, en base a los aspectos cuantitativos del punto 6.1 del Pliego de prescripciones técnicas de dicho contrato:

a) Que se me informe del porcentaje de transferencias de las consultas telemáticas a otras unidades de la TGSS para su resolución y si dicho porcentaje supera o no el 20 % de las consultas recibidas.

b) Que se me informe del tiempo de respuesta en consultas telemáticas y si dicho tiempo de resolución es menor de 30 minutos o no en el 75 % de consultas telemáticas (tanto dentro del horario establecido como fuera del mismo). Además, que se me informe si el 100 % de las consultas telemáticas se han resuelto antes de 4 horas dentro del horario de atención.

-Que se me informe del índice de satisfacción tanto de llamadas como de consultas telemáticas, en base a los aspectos cualitativos del punto 6.2 del Pliego de prescripciones técnicas de dicho contrato, a través de los informes mensuales a raíz de las encuestas realizadas por la empresa adjudicataria.

2 - Que se me informe de las penalidades, en el caso de que se hubieran producido, tipificadas en la cláusula vigésimo tercera del Pliego de prescripciones administrativas en el contrato 2019/ASAT.

3 - Que se me informe de sobre si se han tenido que recurrir a medios propios de la TGSS, en el caso de que no se hayan cubierto los niveles de servicio exigidos en el contrato 2019/ASAT, a pesar de que en la memoria justificativa de dicho contrato se decía, literalmente: "Estas demandas de atención en la actualidad no pueden ser cubiertas con medios propios, no sólo por el volumen, sino además por la cualificación necesaria para algunas de las mismas".

4 - Que se me informe sobre cuál es la imbricación del proyecto Casia (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado) con el contrato de servicios 2019/ASAT, a tenor de que el objeto de ambos es el mismo, la atención y soporte integral al autorizado RED. En concreto, que se me informe de lo siguiente:

- De los niveles de servicio exigidos a la empresa Konecta BTO, SL, gestor del servicio público de la atención y soporte integral al autorizado red de la Tesorería General de la Seguridad Social, como adjudicatario del contrato de servicios 2019/ASAT, para atender y dar soporte integral al autorizado RED en el proyecto CASIA.

- De las penalidades que la TGSS, como titular del servicio público de la atención y soporte integral al autorizado red de la Tesorería General de la Seguridad Social, aplicaría a la empresa Konecta BTO, SL, en el caso de incumplimiento de los niveles de servicio exigidos para coordinar, atender y dar soporte integral al autorizado RED en el proyecto CASIA.

- De las funciones, si las tuvieran, de las empleadas públicas y empleados públicos que forman parte de la TGSS en relación al proyecto CASIA, teniendo en cuenta que la atención y el soporte integral al Autorizado RED se ha de desarrollar por el personal de la empresa adjudicataria.

2. Mediante Resolución de 30 de junio de 2020, el MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES contestó al solicitante lo siguiente:

En relación con la información de carácter público solicitada por el interesado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22.3 de la Ley 19/2013, ya citada, y por el artículo 63 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, participamos al solicitante que la referida información se encuentra publicada, como perfil del contratante y adjudicatario del contrato referenciado, en la plataforma de contratos del Estado, que puede ser consultada siguiendo la ruta electrónica que se hace constar a continuación:

<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>

Inadmitir parcialmente la solicitud en relación con la pretensión del interesado de acceder a la información que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13 y por la Disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley 19/2013, ya citada, se encuentra fuera del ámbito de aplicación de este último cuerpo legal, como es la información sobre procedimientos concretos, regulada por normativa específica; en este caso en materia de contratos por la Ley 9/2017, también ya citada; para cuyo acceso y conocimiento es necesario acreditar la legitimación que exigen los artículos 4 y 53 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Con fecha de entrada 19 de julio de 2020 el solicitante presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24²](#) de la LTAIBG, una reclamación en base a los siguientes argumentos:

(...) Que la motivación aducida para “inadmitir parcialmente” es que la parte solicitante peticiona información sobre “procedimientos concretos, regulada por normativa específica”. Esta argumentación es a todas luces inconsistente en cuanto a la fragmentación de una resolución procedimental donde solo se expone el elemento obstaculizador, pero no se indica qué elemento o elementos son “admitidos”.

Cuarta. - Que, al margen de la presunta incongruencia -seguramente formal- del sentido de la resolución, la motivación de la misma es supuestamente inválida.

La información que solicito sobre determinados efectos del contrato administrativo - indicado en la alegación primera- es denotativamente admisible bajo el prisma de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (Ley 19/2013, en adelante), tanto en el ámbito subjetivo de aplicación -art. 4- como en el ámbito objetivo de aplicación -art. 13-, no siendo dicha información sujeta a los límites de derecho de acceso del art. 14.

La TGSS, desde 2015, ha externalizado el servicio público de atención telefónica y telemática a dos empresas privadas en sendos contratos administrativos de servicios. Primero, en 2015, con la empresa Extel Contact Center, SAU; y, posteriormente, en 2019, con la empresa Konecta BTO, SL.

El servicio telefónico es a través de la línea 901 [REDACTED] (no es gratuita) y a este número cualquier persona puede realizar consultas, solicitar informes o exponer incidencias del ámbito de la TGSS. Se trata, pues, de un servicio universal.

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

La gestión de los servicios de atención que, desde 2019, han sido encargados a la empresa Konecta BTO son de enorme relevancia pues representan el puente, no presencial, entre la Administración y la ciudadanía en la TGSS.

Por este motivo, la transparencia en el conocimiento del funcionamiento de este servicio debe ser absoluta, máxime cuando el mismo, a nivel telefónico es gravoso para la persona usuaria. Recuerdo, es una línea 901.

La inadmisión, aunque de forma parcial, de una información que debería ser publicitada sin necesidad de ser solicitada supone un quebranto a la concepción de la Ley 19/2013 (...)

Lo que sí es inadmisibles es, so pretexto de abrigarse a una Ley específica -la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público-, el órgano resolutorio manifiesta que la información solicitada se encuentra publicada en la plataforma de contratos del Estado. (...) La información que yo pido no puede estar reflejada ni en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas, generales o particulares, ni en los documentos descriptivos sustantivos de los mismos ni en el contrato consecuente ni en ninguna disposición normativa, básicamente, porque es una información que es inexistente a la hora generarse tales documentos. Es un dislate imaginar que una información no existente -efectos- en el momento temporal de un hecho -contrato administrativo- puede ser vislumbrada sin haberse producido tales efectos. ¿Cómo se puede decir que una información que no está publicada se puede consultar en un portal público? Para mayor inri se me ofrece la ¿solución? a mi solicitud remitiéndome a la página web de dicho portal. (...)

La información que yo pido, al margen de valoraciones discrecionales, es aséptica, impersonal, cuantificable y de índole PÚBLICA, independientemente de si la misma pueda ser o no favorable a los intereses del sentido del contrato administrativo señalado que, al fin y al cabo, son intereses del común de la ciudadanía.

El contenido de dicha información no ha de ser baladí pues de las arcas públicas se ha desembolsado por dicho contrato 11.953.405,88 €. No es un contrato menor, ni mucho menos. Es más, es un contrato sujeto a regulación armonizada, con todos los pormenores que ello implica (p.ej. mayor control).

4. Con fecha 22 de julio de 2020, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, a través de la Unidad de Información de Transparencia competente y al objeto de que pudiera hacer las

alegaciones que considerase oportunas. Mediante escrito de entrada 13 de agosto de 2020, el citado Departamento Ministerial realizó las siguientes alegaciones:

Primera.- Se está pidiendo documentación periódica todavía no generada:

La TGSS no puede proporcionar al recurrente los informes específicos, bajo los parámetros materiales y temporales (mes a mes) que el recurrente define y delimita según los criterios que le parece oportuno, porque sencillamente bajo esos parámetros la TGSS no dispone de tales informes y deben ser elaborados específicamente.

Los informes que interesa el solicitante, ahora recurrente, no participan de la naturaleza de información pública en los términos que delimita el artículo 13 de la Ley 19/2013, ya citada, por no acreditar el requisito de encontrarse en poder de la administración en el momento de formular la solicitud de acceso. En este caso, los informes que con regularidad mensual interesa el solicitante, son documentos de futuro, que no existen en el momento en que son solicitados y han de ser elaborados expresamente y de una forma periódica con posterioridad a la formalización de la solicitud de los mismos. De ser admitidas solicitudes de esta naturaleza significaría que cualquier persona física o jurídica aunque no hubiera resultado adjudicataria de un procedimiento de contratación podría, en la fase de ejecución del mismo, fiscalizar, controlar o intervenir cualquier detalle o información y además hacerlo, como se pretende en este caso por el solicitante, de forma continuada, obligando a la administración a movilizar recursos a futuro, con la única finalidad de satisfacer su demanda particular de información.

Segunda.- El solicitante no es parte interesada en el procedimiento

Es en este terreno en el que se entiende que los certificados en general, y particularmente los informes que interesa el recurrente no tienen la consideración de información pública, y quedan fuera del ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, ya citada. No solamente porque no están hechos; son inexistentes en el momento de la solicitud y habrían de elaborarse ad-hoc para el solicitante de forma indefinida mientras durara la ejecución del contrato, sino también porque es información que afecta a las condiciones de realización de un concreto servicio para cuya recepción el interesado debe estar legitimado en los términos previstos por la normativa de contratación pública. En consecuencia, el “elemento obstaculizador” al que alude el interesado sería su falta de legitimación para movilizar de esta manera los recursos de la Administración, resultando además que lo que pide no existe, lo que obligaría a la Tesorería General a su elaboración específica, permitiendo aducir otra causa añadida de inadmisión (art. 18.1 c), o incluso también la causa prevista en el art. 18.1 e) por cuanto el interesado requiere información mes a mes con formatos estadísticos y porcentuales muy

concretos que solamente son necesarios y entendibles para quienes están controlando la ejecución de este contrato específico. (...)

El contrato de servicios al que alude el solicitante está en plena ejecución, siendo un procedimiento administrativo en curso el seguimiento de los detalles de las condiciones de prestación, medición de los índices de satisfacción, estudio de las transferencias de información a otros servicios, interconexión con procesos de atención especializada (como CASIA) etc.

Cabe interpretar que el alcance de la mencionada Disposición Adicional es meramente entender que quien no tiene la condición de interesado podría recibir la misma información por la vía de la transparencia. Ahora bien: Si el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solamente reconoce el derecho a la información de un determinado procedimiento administrativo a quien es interesado en el mismo, no parece lógico que la Ley de Transparencia brinde el acceso a cualquier persona a la misma información que la Ley de procedimiento niega.

La TGSS mediante las herramientas de control y seguimiento de la ejecución de los contratos en curso de ejecución, además de vigilar el cumplimiento de los mismos, obtiene datos que, una vez ordenados y tratados, resultan elementos de vital importancia para la toma de decisiones presentes y futuras con el objetivo siempre de mejorar la calidad del servicio proporcionado a los ciudadanos. Esos datos adecuadamente ordenados, se incorporan a las memorias de la TGSS que, si los interesados lo solicitan, se proporcionan a los mismos sin ninguna limitación y que permiten a los ciudadanos conocer y valorar la actividad desarrollada por la TGSS en cada ámbito competencial de actuación.

Tercera.- El deber de sigilo obliga a la Administración en relación con el desenvolvimiento de una empresa adjudicataria de un servicio en relación a su cumplimiento de las condiciones particulares de contratación; una cosa es que dichas condiciones particulares sean conocidas por todos porque se trata de información pública (precisamente la parte de la solicitud que es admitida parcialmente, por cuanto el solicitante es remitido a la Plataforma de Contratos del Estado) y otra cosa muy distinta es que cualquiera (por ejemplo otro licitador del mismo contrato) debe ser informado de las condiciones de cumplimiento del adjudicatario, con lo que ello puede suponer de impacto para las relaciones comerciales de éste último con terceros.

En este sentido, el artículo 77 del Texto articulado de la Ley General de Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015 dispone que:

“Reserva de datos. 1. Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración de la Seguridad Social en el ejercicio de sus funciones tienen carácter reservado y solo podrán utilizarse para los fines encomendados a las distintas entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros”

Por todo lo indicado anteriormente, los detalles de seguimiento del contrato constituyen en sí mismos la información a omitir en aplicación del artículo 14 de la Ley 19/2013, aunque no totalmente, ya que la convocatoria y datos de adjudicación del contrato sí que son objeto de publicación, de ahí que se entienda por esta Tesorería general que se está permitiendo un acceso parcial a la información de acuerdo con el artículo 16 de la misma Ley.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG³](#), 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 Gobierno⁴](#), 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 12⁵](#), 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. Como cuestión previa de carácter formal que ha afectado a la tramitación de la solicitud de información de la que trae causa la presente reclamación, cabe aludir, en primer lugar, a la suspensión de términos y plazos administrativos establecida en el apartado 1, 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>

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

Disposición Adicional Tercera, del [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de alarma](#)⁶ para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; suspensión que ha finalizado mediante el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que señala en relación con los plazos: *Artículo 9. Plazos administrativos suspendidos en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo. Con efectos desde el 1 de junio de 2020, el cómputo de los plazos administrativos que hubieran sido suspendidos se reanuda, o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.*

En este sentido, consta en el expediente que la solicitud de información fue presentada el 12 de abril, cuando ya se encontraba en vigor el estado de alarma aprobado por el Real Decreto 463/2020 ya mencionado. Por otro lado, la resolución recurrida está fechada el 30 de junio y, aunque no consta la fecha de su notificación-al objeto de analizar el cumplimiento de los plazos de resolución y notificación previstos en el art. 20 de la LTAIBG- no tenemos elementos para concluir que no se hubieran cumplido los plazos temporales legalmente establecidos.

4. Respecto al fondo del asunto, cabe recordar que el objeto de la solicitud de información se refiere a una serie de datos correspondientes al cumplimiento de los *servicios de gestión y atención telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social, la gestión de las consultas derivadas de las redes sociales (Twitter), así como, la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED a través de canales no presenciales (telefónico y telemático)*, prestados por la empresa Konecta BTO, SL en virtud del contrato adjudicado, 2019/ASAT.

Por su parte, la Administración en su resolución sobre acceso manifiesta que *la referida información se encuentra publicada en la plataforma de contratación, cuyo enlace facilita, y por otro, acuerda inadmitir parcialmente la solicitud en relación con la pretensión del interesado de acceder a la información que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13 y por la Disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley 19/2013.*

A este respecto, cabe señalar, en primer lugar, que a juicio de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, como adelanta el reclamante, la Administración incurre en una contradicción en su resolución, dado que la información solicitada por el interesado no se encuentra publicada en la plataforma de contratación, en la que, como es sabido la información publicada es la relativa al contrato de servicio adjudicado. Por lo tanto, no están

⁶ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692

publicados ni está previsto que lo sean, los datos relacionados con los resultados del servicio prestado, que es el objeto de la solicitud de información.

En segundo lugar, cabe señalar que, por tanto, consideramos erróneo *inadmitir parcialmente la solicitud en relación con la pretensión del interesado de acceder a la información*, dado que como acabamos de indicar la Administración no ha facilitado ninguna de la información solicitada, por lo que, la Administración debería haber acordado la inadmisión total de la solicitud de información.

5. Por otro lado, fundamenta la Administración la citada inadmisión en que la solicitud de información *se encuentra fuera del ámbito de aplicación de este último cuerpo legal (LTAIBG) como es la información sobre procedimientos concretos, regulada por normativa específica; en este caso en materia de contratos por la Ley 9/2017, también ya citada; para cuyo acceso y conocimiento es necesario acreditar la legitimación que exigen los artículos 4 y 53 Ley 39/2015.*

A este respecto, hay que señalar que la Disposición Adicional Primera de la LTAIBG dispone que *1. La normativa reguladora del correspondiente procedimiento administrativo será la aplicable al acceso por parte de quienes tengan la condición de interesados en un procedimiento administrativo en curso a los documentos que se integren en el mismo. 2. Se regirán por su normativa específica, y por esta Ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información.*

En 2015, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 38.1.a) de la LTAIBG, aprobó el criterio interpretativo 8/2015 dedicado al análisis de lo previsto en la disposición adicional primera de la norma. Las conclusiones del mencionado criterio fueron las siguientes:

IV. La disposición adicional primera de la LTAIBG vincula la aplicación supletoria de la Ley a la existencia de una norma específica que prevea y regule un régimen de acceso a la información, también específico.

En consecuencia, sólo en el caso de que una norma concreta establezca un régimen específico de acceso a la información pública en una determinada materia o área de actuación administrativa, puede entenderse que las normas de la LTAIBG no son de aplicación directa y operan como normas supletorias. En opinión del Consejo, la mencionada disposición adicional tiene como objetivo la preservación de otros regímenes de acceso a la información que hayan sido o puedan ser aprobados y que tengan en cuenta las características de la información que se solicita, delimite los legitimados a acceder a la

misma, prevea condiciones de acceso etc. Por ello, sólo cuando la norma en cuestión contenga una regulación específica del acceso a la información, por más que regule exhaustivamente otros trámites o aspectos del procedimiento, podrá considerarse a la LTAIBG como supletoria en todo lo relacionado con dicho acceso.

La interpretación contraria conduciría, adicionalmente, al absurdo de que sectores enteros de la actividad pública o determinados órganos territoriales quedaran exceptuados de la aplicación del régimen de acceso previsto en la LTAIBG, siendo ésta, como es, una ley básica y de general aplicación. En definitiva, solamente aquellos sectores u órganos que cuenten con una normativa que prevea un régimen específico de acceso a la información que los redactores de la LTAIBG han entendido necesario preservar, aplicarán directamente dicho régimen y siempre con ésta última como norma supletoria.

Una regulación específica del acceso a la información supone que la misma debe prever aspectos como: la forma de solicitar la información, contenidos accesibles, personas legitimadas, plazos, límites legales, tramitación y forma de facilitar el acceso, resolución, recursos administrativos y, en general, cualquiera otra que ayude a configurar un procedimiento de acceso específico a la información en esta materia.

Esta conclusión también ha sido alcanzada por el Tribunal Supremo que, en su sentencia nº 748/2020, de 11 de junio de 2020, dictada en el recurso de casación 577/2019 afirma lo siguiente: *El desplazamiento de las previsiones contenidas en la Ley 19/2013 y, por lo tanto, del régimen jurídico general previsto en dicha norma, en todo lo relativo al acceso a la información pública, sus límites y el procedimiento que ha de seguirse, exige que otra norma de rango legal incluya un régimen propio y específico que permita entender que nos encontramos ante una regulación alternativa por las especialidades existentes en un ámbito o materia determinada, creando así una regulación autónoma en relación con los sujetos legitimados y/o el contenido y límites de la información que puede proporcionarse.*

[La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público⁷](#), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, establece en su artículo 346.1 que *El Ministerio de Hacienda y Función Pública mantendrá un Registro de Contratos, en el que se inscribirán los datos básicos de los contratos adjudicados por las distintas Administraciones Públicas y demás entidades del sector público sujetas a esta Ley. Para lo cual La Dirección*

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-12902&p=20200919&tn=1#a3-58>

General del Patrimonio del Estado del Ministerio de Hacienda y Función Pública pondrá a disposición de todos los órganos de contratación del sector público una plataforma electrónica, artículo 348.1.

En estas condiciones, este Consejo de Transparencia entiende que no constituyen una verdadera regulación específica del derecho de acceso a la información, aunque regule la publicación de los contratos adjudicados por las Administraciones Públicas, no resultando de aplicación la Disposición Adicional Primera, apartado 2, de la LTAIBG. A lo que hay que añadir que la información que se está solicitando se corresponde con los resultados de las mediciones y el cumplimiento de los servicios contratados.

En este sentido, cabe recordar que son numerosísimos los expedientes tramitados por este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en los que el objeto de la solicitud de información y subsiguiente reclamación son documentos relativos a un procedimiento de contratación que, en numerosas ocasiones, no son objeto de publicación en la Plataforma de contratación del Estado. A título de ejemplo se señalan los expedientes [R/0379/2020](#), [R/0391/2020](#), [R/0392/2020](#), [R/0393/2020](#) o [R/0396/2020](#)⁸

6. Por otro lado, cabe señalar, que a la vista de la reclamación presentada por el solicitante, la Administración considera que son de aplicación las causas de inadmisión prevista en el artículo 18.1 letras c) y d).

Fundamenta la Administración la aplicación del 18.1 c)- reelaboración- en que La TGSS no puede proporcionar al recurrente los informes específicos, bajo los parámetros materiales y temporales (mes a mes) que el recurrente define y delimita según los criterios que le parece oportuno, porque sencillamente bajo esos parámetros la TGSS no dispone de tales informes y deben ser elaborados específicamente, dado que son documentos de futuro, que no existen en el momento en que son solicitados y han de ser elaborados expresamente y de una forma periódica con posterioridad a la formalización de la solicitud de los mismos

El citado artículo 18.1 c) dispone que Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes: relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.

⁸ [https://www.consejodetransparencia.es/ct Home/Actividad/Resoluciones/resoluciones_AGE.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/Resoluciones/resoluciones_AGE.html)

Respecto de la indicada causa de inadmisión, este Consejo de Transparencia aprobó en virtud de las potestades del artículo 38.2 a) de la LTAIBG⁹, el Criterio Interpretativo CI/007/2015¹⁰, de 12 de noviembre en el que se concluye lo siguiente:

“(...) será requisito que la resolución por la que se inadmita la solicitud especifique las causas que la motivan y la justificación, legal o material aplicables al caso concreto.

En cuanto al concepto de reelaboración, debe entenderse desde el punto de vista literal que reelaborar es, según define la Real Academia de la Lengua: “volver a elaborar algo”. Es esta circunstancia la que es exigible para entender que estamos ante un supuesto de reelaboración.

Si por reelaboración se aceptara la mera agregación, o suma de datos, o el mínimo tratamiento de los mismos, el derecho de acceso a la información se convertirá en derecho al dato o a la documentación, que no es lo que sanciona el artículo 12 al definir el derecho como “derecho a la información”.

*Dicho lo anterior, el concepto de reelaboración como causa de inadmisión ha sido interpretado por este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en diversas resoluciones de tal manera que puede entenderse aplicable cuando la información que se solicita, perteneciendo al ámbito funcional de actuación del organismo o entidad que recibe la solicitud, deba: a) **Elaborarse expresamente para dar una respuesta, haciendo uso de diversas fuentes de información**, o b) Cuando dicho organismo o entidad carezca de los medios técnicos que sean necesarios para extraer y explotar la información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar la información solicitada.*

Una vez fijado el concepto de reelaboración, conviene diferenciarlo de otros supuestos regulados Ley 19/2013, que no suponen causa de inadmisión.

El primero sería la solicitud de “información voluminosa”, que aparece recogida en el artículo 20.1. En este caso, se trata de información cuyo “volumen o complejidad” hace necesario un proceso específico de trabajo o de manipulación para suministrarla al solicitante. En este caso no se estaría ante un supuesto de reelaboración, por lo que tampoco sería un caso de inadmisión de la solicitud sino de ampliación del plazo para resolver.

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

¹⁰ https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/Actividad/criterios.html

En este sentido se pronuncia el artículo 20.1, párrafo 2 que dice textualmente “Este plazo (1 mes) 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”.

No obstante, sí puede tenerse en cuenta el elevado volumen de la información objeto de solicitud cuando ello suponga que, atendiendo también al alcance y objeto concreto de lo solicitado así como los medios disponibles, se incurra en algunas de las circunstancias o supuestos que, a juicio de este Consejo de Transparencia, impliquen que estemos ante un supuesto de reelaboración.

Asimismo, debe contarse también con la interpretación que de este concepto han realizado los Tribunales de Justicia, entre los más recientes:

- La [Sentencia 54/2019, de 8 de mayo, del Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Madrid, PO 37/2018-D](#), que se pronuncia en los siguientes términos: “(...) No se comparte que para la divulgación de la información interesada sea necesaria una acción previa de reelaboración. Entendido ello de acuerdo con los criterios del CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO y con diversos pronunciamientos judiciales, **no se debe apreciar cuando se trata del acceso a información que conste en archivos y documentos existentes con anterioridad a la solicitud. Si la Administración requerida dispone de la información, tal como se solicita, y se requiere a lo sumo de su ordenación, no se trataría de un supuesto de reelaboración. Por el contrario, sí se trataría de un supuesto de reelaboración si lo que se pretende es que a partir de los datos de que disponga la Administración la misma elabore un informe.** (...) el hecho de que los datos relativos al pago a los colaboradores contratados por la Corporación demandante no se encuentren ordenados o tengan que ser recabados a distintas unidades no implica que deban ser reelaborados. Se trata de recabarlos y de trasmitirlos tal como constan.”
- En idéntico términos se pronuncia la reciente [Sentencia 47/2020, de 13 de mayo, del Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Madrid, PO 107/2019](#), que, además de lo anterior, también concluye, que “(...) **Existiría una acción de reelaboración, de acuerdo con la sentencia de 25 de abril de 2016, dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo n.º 9 de Madrid en el Procedimiento Ordinario 33/2015, si se pide una información de que no se dispone, no existiendo obligación de producirla.**(...) “

- Y la Sentencia del Tribunal Supremo, dictada en el recurso de casación 75/2017¹¹, que se pronuncia en los siguientes términos: "Cualquier pronunciamiento sobre las "causas de inadmisión" que se enumeran en el artículo 18 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (...) debe tomar como premisa la formulación amplia y expansiva con la que aparece configurado el derecho de acceso a la información en la Ley 19/2013." (...) "Esa 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. (...)"

Por ello, la causa de inadmisión de las solicitudes de información que se contempla en el artículo 18.1.c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, no opera cuando quien invoca tal causa de inadmisión no justifique de manera clara y suficiente que resulte necesario ese tratamiento previo o reelaboración de la información. (...)

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente caso, a nuestro juicio no se aprecia la existencia de la causa de inadmisión que, recordemos, debe ser aplicada de manera restrictiva, coherente y proporcionada, puesto que la regla general es la de facilitar el acceso a la información pública, y debe ser justificada de manera clara; justificación que a nuestro parecer no ocurre en el presente supuesto.

Y ello por cuanto, aunque es cierto que el solicitante no requiere la información desde y hasta una fecha concreta, eso no significa, como indica la Administración que lo solicitado sean documentos de futuro, que no existen en el momento en que son solicitados y han de ser elaborados expresamente *han de ser elaborados expresamente y de una forma periódica con posterioridad a la formalización de la solicitud de los mismos.*

Y ello por cuanto, si acudimos al apartado 15 del Pliego de Prescripciones Técnicas¹² -PLAN DE TAREAS Y CRONOGRAMA DETALLADO DEL ARRANQUE Y DEL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO- podemos comprobar que:

- las *Estadísticas de seguimiento en el formato que determine la TGSS: Los informes de actividad y de seguimiento del Servicio deberán recoger como mínimo los siguientes*

¹¹ https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/Actividad/recursos_jurisprudencia/Recursos_AGE/2015/4_RTVE_2.html
¹² <https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/a74a73e9-bd3c-425e-9b78-c86dc5b8ce83/DOC20190731112658PPT+2019-ASAT.pdf?MOD=AJPERES>

indicadores, en el formato que determine la TGSS y con **la periodicidad que se refleja a continuación: Diarios**, que registren el tráfico de llamadas para cada servicio por tramos horarios y que contengan, al menos, los siguientes indicadores: (...) Por ejemplo, • **Nº de llamadas atendidas (...)** • **Llamadas transferidas a unidades de la TGSS (...)**

- Y **Mensuales**, que registren el tráfico de llamadas para cada servicio por días y, en su caso por tramos horarios y que contengan, al menos, los indicadores anteriores. - **Acumuladas** que contendrán información detallada del Servicio con los indicadores del apartado anterior. (...) En el caso del servicio de la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED, los datos para la elaboración de las estadísticas de seguimiento (diarias, mensuales e informes), serán facilitados por la GISS.

En consecuencia, a nuestro juicio no tiene que elaborar expresamente la información de una forma periódica con posterioridad a la formalización de la solicitud para poder facilitarla, dado que se hace periódicamente por la empresa adjudicataria del servicio (a diario y mensual). Y podrá facilitar aquella que tenga disponible, que, por lo menos será desde el inicio de la prestación del servicio hasta la fecha de la solicitud de información, que, además, teniendo en cuenta que el contrato es de 2019 no constituye un período amplio.

De igual forma, tampoco podemos compartir que *La TGSS no puede proporcionar al recurrente los informes específicos, bajo los parámetros materiales y temporales (mes a mes) que el recurrente define y delimita según los criterios que le parece oportuno*, dado que no se trata de los parámetros que el solicitante ha escogido de forma aleatoria y/o arbitraria, sino que son los criterios que se recogen en el mencionado [Pliego de Cláusulas Técnicas¹³](#), tal y como indica el reclamante, y que se incluyen en el punto 6. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS, que indica que *Al objeto de medir y comprobar que el adjudicatario cumple con los niveles de servicio exigidos, se establecerán una serie de indicadores clave que se detallan a continuación y cuyo cumplimiento se verificará a través de las estadísticas que se definen en este documento*: (...). Son parámetros que, como puede comprobarse, coinciden con el desglose requerido en la solicitud de información.

7. Por otra parte, considera también la Administración, en vía de reclamación, que es de aplicación la cauda de inadmisión prevista en el artículo 18.1 e) que dispone que *Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta Ley.*

¹³ <https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/a74a73e9-bd3c-425e-9b78-c86dc5b8ce83/DOC20190731112658PPT+2019-ASAT.pdf?MOD=AJPERES>

Fundamenta su aplicación en que el interesado *requiere información mes a mes con formatos estadísticos y porcentuales muy concretos que solamente son necesarios y entendibles para quienes están controlando la ejecución de este contrato específico; De ser admitidas solicitudes de esta naturaleza significaría que cualquier persona física o jurídica aunque no hubiera resultado adjudicataria de un procedimiento de contratación podría, en la fase de ejecución del mismo, fiscalizar, controlar o intervenir cualquier detalle o información y además hacerlo, como se pretende en este caso por el solicitante, de forma continuada, obligando a la administración a movilizar recursos a futuro, con la única finalidad de satisfacer su demanda particular de información.*

En relación con la aplicación de esta causa debe tenerse en cuenta, este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, el [Criterio Interpretativo nº 3¹⁴](#), aprobado en el 2016 por este Consejo de Transparencia en ejercicio de las competencias legalmente atribuidas por el artículo 38.2 a) de la LTAIBG, en el que, en resumen, se indica lo siguiente:

2.2. Respetto del carácter abusivo de la petición de información.

El artículo 18.1. e) de la LTAIBG asocia el carácter abusivo de la solicitud a la condición de que la petición “no esté justificada con la finalidad de la Ley”.

De este modo hay dos elementos esenciales para la aplicación de esta causa de inadmisión:

A) Que el ejercicio del derecho sea abusivo cualitativamente, no en sentido cuantitativo: el hecho de que una misma persona presente un número determinado de solicitudes no determina necesariamente un ejercicio abusivo del derecho, y

B) Que el ejercicio del derecho pueda considerarse excesivo, es decir, cuando no llegue a conjugarse con la finalidad de la Ley.

1. Así, una solicitud puede entenderse ABUSIVA cuando se encuentre en alguno de los supuestos o se den alguno de los elementos que se mencionan a continuación:

Con carácter general, en aquellos casos en que pueda considerarse incluida en el concepto de abuso de derecho recogido en el artículo 7.2 del Código Civil y avalado por la jurisprudencia, esto es: “Todo acto u omisión que por la intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho”.

¹⁴ [https://www.consejodetransparencia.es/ct Home/Actividad/criterios.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/criterios.html)

Cuando, de ser atendida, requiriera un tratamiento que obligara a paralizar el resto de la gestión de los sujetos obligados a suministrar la información, impidiendo la atención justa y equitativa de su trabajo y el servicio público que tienen encomendado, y así resulte de acuerdo con una ponderación razonada y basada en indicadores objetivos

Cuando suponga un riesgo para los derechos de terceros.

Cuando sea contraria a las normas, las costumbres o la buena fe.

2. *Se considerará que la solicitud está JUSTIFICADA CON LA FINALIDAD DE LA LEY cuando se fundamenta en el interés legítimo de:*

Someter a escrutinio la acción de los responsables públicos

Conocer cómo se toman las decisiones públicas

Conocer cómo se manejan los fondos públicos

Conocer bajo qué criterios actúan las instituciones públicas

Consecuentemente, NO ESTARÁ JUSTIFICADA CON LA FINALIDAD DE LA LEY cuando:

No pueda ser reconducida a ninguna de las finalidades señaladas con anterioridad y así resulte de acuerdo con una ponderación razonada y basada en indicadores objetivos.

Cuando tenga por finalidad patente y manifiesta obtener información que carezca de la consideración de información pública de acuerdo con la definición del artículo 13 de la LTAIBG.

Cuando tenga como objeto o posible consecuencia la comisión de un ilícito civil o penal o una falta administrativa.

8. Asimismo, debe también recordarse que el artículo 7 del Código Civil dispone que *Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe. La ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo. Todo acto u omisión que:*

- por la intención de su autor,*
- por su objeto o*
- por las circunstancias en que se realice, sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero, dará lugar... a la adopción de las medidas... administrativas que impidan la persistencia en el abuso.*

Según numerosas sentencias (SS 14/2/86, 29/11/85, 7/5/93, 8/6/94, 21/9/87, 30/5/98, 11/5/91, entre otras), el abuso de derecho¹⁵:

- presupone carencia de buena fe. La buena o mala fe es un concepto jurídico que se apoya en la valoración de conductas deducidas de unos hechos. Para la apreciación de la buena fe (ésta, según doctrina se presume) o mala fe (que debe acreditarse) hay que tener en cuenta hechos y circunstancias que aparezcan probados.

- impone la exigencia de una conducta ética en el ejercicio de los derechos. El abuso de derecho procede cuando el derecho se ejercita con intención decidida de causar daño a otro o utilizándolo de modo anormal. Su apreciación exige que la base fáctica ponga de manifiesto las circunstancias objetivas (anormalidad en el ejercicio) y las subjetivas (ausencia de interés legítimo o voluntad de perjudicar).

- El abuso viene determinado por la circunstancia subjetiva de ausencia de finalidad seria y legítima y la objetiva de exceso en el ejercicio del derecho.

El ejercicio abusivo de un derecho ha sido también analizado por la Sentencia de 1 de febrero de 2006 (rec. núm. 1820/2000). Esta doctrina jurisprudencial se basa en la existencia de unos límites impuestos al ejercicio de los derechos, límites de orden moral, teleológico y social.

Se trata de una institución de equidad que, para poder ser apreciada, exige la verificación de que la conducta valorada cumple los siguientes requisitos:

(1) Aparentemente es correcta pero representa, en realidad, una extralimitación a la que la ley no concede protección alguna; y (2) Genera unos efectos negativos, normalmente daños y perjuicios.

Además, de la base fáctica debe resultar patente (a) una circunstancia subjetiva de ausencia de finalidad seria y legítima (voluntad de perjudicar o ausencia de interés legítimo); y (b) una circunstancia objetiva de exceso en el ejercicio del derecho (anormalidad en el ejercicio del derecho).

9. Teniendo en cuenta lo anterior, la solicitud planteada debe analizarse desde la perspectiva del control de la acción de la Administración y la rendición de cuentas por las decisiones públicas, toda vez que, en no pocas ocasiones como ha quedado destacado en los antecedentes de hecho y atendiendo al tipo de información requerida, ciertamente podría

¹⁵ <https://www.iberley.es/jurisprudencia/abuso-derecho>

cuestionarse su utilidad para garantizar el interés común en conocer la actuación pública, poder participar en la misma y exigir responsabilidades por las decisiones de los organismos públicos; todos ellos, pilares fundamentales y *ratio iuris* de la LTAIBG. Así, debe recordarse que es la protección del interés general en la transparencia pública, como bien común de nuestra sociedad, la que debe prevalecer frente a solicitudes de información que persiguen otros intereses, de carácter privado, que no encajan en la finalidad perseguida por la LTAIBG y, por tanto, no pueden ser considerados superiores.

En este sentido, ha de tenerse en cuenta que esta norma reconoce en su Preámbulo que: *"La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder o una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos."*

Por su parte, los Tribunales de Justicia también han acotado la importancia de atenerse a la finalidad de la norma cuando se solicita información pública. Así, la Sentencia en Apelación nº 34/2019, de la Audiencia Nacional, de 10 de diciembre de 2019, argumenta lo siguiente: *"(...) si bien la Ley no exige que el solicitante de información razone el porqué de la solicitud, los motivos por los que la solicita podrán ser tenidos en cuenta al momento de dictarse la resolución. (...)"*

Como ya señaló la Sala en Sentencia de 30 de mayo de 2019, dictada en el recurso de apelación 1/2019,.....*una solicitud de información de estas características, por su volumen, extensión, período de tiempo, identificación y medios para instrumentar la petición, además de ocasionar una disfunción manifiesta, no deja de ser un desiderátum no acorde con el espíritu y finalidad de la normativa de transparencia. Una solicitud de estas características no deja de ser una instrumentación de la normativa de transparencia con una finalidad -cierto es, ya se ha dicho, que la ley no exige motivación, aunque sí puede tenerse en cuenta- que, repetimos, en criterio de la Sala no se acomoda al espíritu y finalidad de la norma, más allá, desde luego, de intereses puramente particulares."*

En aplicación de lo anterior, a nuestro juicio, en el presente supuesto nos encontramos ante una solicitud que puede considerarse parcialmente abusiva en aplicación de lo dispuesto en del art. 18.1 e) de la LTAIBG según lo interpretado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el criterio nº 3 de 2016, dado que, como indica la Administración *el interesado requiere información mes a mes con formatos estadísticos y porcentuales muy concretos que*

solamente son necesarios y entendibles para quienes están controlando la ejecución de este contrato específico.

Recordemos así que, por ejemplo en relación con las llamadas atendidas, se solicita *si se han situado entre el 90% y el 96% del total de llamadas entrantes, o número de llamadas atendidas y si se han situado entre el 90% y el 96% del total de llamadas entrantes; porcentaje de transferencias de las llamadas a otras unidades de la TGSS para su resolución y si dicho porcentaje supera o no el 20% de las llamadas atendidas, etc.* Son datos sobre los que entendemos se cuestiona su utilidad para garantizar el interés común en conocer la actuación pública, poder participar en la misma y exigir responsabilidades por las decisiones de los organismos públicos; todos ellos, pilares fundamentales y *ratio iuris* de la LTAIBG.

Como indica la Administración, y este Consejo de Transparencia comparte *una cosa es que dichas condiciones particulares sean conocidas por todos porque se trata de información pública (precisamente la parte de la solicitud que es admitida parcialmente, por cuanto el solicitante es remitido a la Plataforma de Contratos del Estado) y otra cosa muy distinta es que cualquiera (por ejemplo otro licitador del mismo contrato) debe ser informado de las condiciones de cumplimiento del adjudicatario, con lo que ello puede suponer de impacto para las relaciones comerciales de éste último con terceros.*

Cabe recordar, además, en este punto que la Administración ha puesto de manifiesto que *La TGSS mediante las herramientas de control y seguimiento de la ejecución de los contratos en curso de ejecución, además de vigilar el cumplimiento de los mismos, obtiene datos que, una vez ordenados y tratados, resultan elementos de vital importancia para la toma de decisiones presentes y futuras con el objetivo siempre de mejorar la calidad del servicio proporcionado a los ciudadanos. Esos datos adecuadamente ordenados, se incorporan a las memorias de la TGSS.*

10. No obstante lo anterior, a juicio de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno no nos encontramos ante una solicitud que puede considerarse abusiva en aplicación de lo dispuesto en del art. 18.1 e) en los puntos de la solicitud de información relativos al *índice de satisfacción tanto de llamadas como de consultas telemáticas, en base a los aspectos cualitativos del punto 6.2 del Pliego de prescripciones técnicas de dicho contrato, a través de los informes mensuales a raíz de las encuestas realizadas por la empresa adjudicataria, y las penalizaciones, en el caso de que se hubieran producido, tipificadas en la cláusula vigésimo tercera del Pliego de prescripciones administrativas en el contrato 2019/ASAT.*

En ambos supuestos se considera que facilitar la información requerida sí sería de utilidad para garantizar el interés común en conocer la actuación pública, poder participar en la misma – se trata del índice de satisfacción del servicio que se mide a través de las encuestas que se realizan a los usuarios- y exigir responsabilidades por las decisiones de los organismos públicos –penalizaciones aplicadas en los casos un no correcto funcionamiento del servicio pactado.-; todas ellas, cuestiones que se incardinan en el principio de rendición de cuentas por la actuación pública que preside la aplicación de la LTAIBG.

Asimismo, no puede olvidarse que la solicitud de información viene referida a un servicio público que no se ofrece con medios propios de la Administración, sino que ha sido externalizado y, en consecuencia, se contrata con una empresa privada y son utilizados fondos públicos. Teniendo por lo tanto en consideración la naturaleza de la información solicitada y el marco en el que la misma es generada- en ese caso un contrato por el que la Administración ha externalizado la prestación de un servicio- consideramos que acceder a los índices de satisfacción y las penalizaciones eventualmente impuestas permite conocer cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos, cómo se manejan los fondos públicos y bajo qué criterios actúan nuestras instituciones. Todas ellos, como decimos, cuestiones sobre las que se fundamenta la LTAIBG.

11. Dicho esto, consideramos que a este tipo de información no le es de aplicación el alegado artículo 77 del Texto articulado de la Ley General de Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015 dispone que: ***“Reserva de datos. 1. Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración de la Seguridad Social en el ejercicio de sus funciones tienen carácter reservado y solo podrán utilizarse para los fines encomendados a las distintas entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros.***

Esos datos, informes o antecedentes se refieren con carácter general a la *inscripción de empresas, apertura de cuentas de cotización, formalización de la cobertura y tarificación respecto a las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en los términos establecidos en este reglamento, así como la toma de razón de la extinción de las empresas y la instrumentación de la afiliación, altas y bajas de los trabajadores o asimilados, variaciones de datos de unas y otros y asignación del número de la Seguridad Social a los ciudadanos* (Real Decreto 84/1996, de 26 de enero). No, por lo tanto, a información relativa a la prestación de un contrato y a los datos que, en el marco de la prestación del servicio contratado y tal y como hemos argumentado, ha de proporcionar la empresa adjudicataria para facilitar el desarrollo del servicio.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los argumentos desarrollados en los apartados anteriores, la presente reclamación debe ser parcialmente estimada.

III. RESOLUCIÓN

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

PRIMERO: ESTIMAR parcialmente la reclamación presentada por [REDACTED] con entrada el 19 de julio de 2020, contra la resolución de 30 de junio de 2020 del MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES.

SEGUNDO: INSTAR al MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita a [REDACTED] la siguiente información:

- índice de satisfacción tanto de llamadas como de consultas telemáticas, en base a los aspectos cualitativos del punto 6.2 del Pliego de prescripciones técnicas de dicho contrato, a través de los informes mensuales a raíz de las encuestas realizadas por la empresa adjudicataria.

A estos efectos, se deberá proporcionar la información suministrada por la entidad adjudicataria de acuerdo a lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas desde el momento del inicio del contrato a la fecha de la solicitud de información.

- las penalizaciones, en el caso de que se hubieran producido, tipificadas en la cláusula vigésimo tercera del Pliego de prescripciones administrativas en el contrato 2019/ASAT

TERCERO: INSTAR al MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES 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 1¹⁶](#), 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

¹⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)¹⁷, 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](#)¹⁸.

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

¹⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

¹⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>