



Resolución 049/2020

S/REF:

N/REF: R/0049/2020; 100-003367

Fecha: La de la firma

Reclamante: Associacio Plataforma Per La Llengua - Col-Lectiu L'Esbarzer

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Correos y Telégrafos, SME, S.A.

Información solicitada: Queja contra personal de Correos

Sentido de la resolución: Desestimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, la entidad reclamante solicitó a CORREOS Y TELÉGRAFOS, SME, S.A., con fechas 10 de octubre y 20 de noviembre de 2019, lo siguiente:

El 16 d'abril de 2019 el [REDACTED] va denunciar ser víctima d'un episodi de discriminació lingüística per part de la cartera del seu barri.

Concretament, el [REDACTED] denuncia que es van produir les conductes antijurídiques següents:

1. La cartera hauria ordenat al [REDACTED] que no se li adreces en catala: la treballadora pública fi va demanar el número del DNI i quan el [REDACTED] va dictar els números en catala, la seva !lengua materna, la cartera li va ordenar que parlés en castella «perque no l'entenia».

2. La carte ra hauria intentat en un primer moment denegar el servei al [REDACTED] porque parlava en catala : quan va negar-se a renunciar al seu dret de parlar en catala, la cartera va intentar sostreure-li la carta que ja li havia donat en ma i, per tant, impedir que gaudís del servei de !empresa pública «Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA»>.

3. La carta ra hauria coaccionat al [REDACTED] i va vexar-lo verbalment perque no va renunciar a al seu dret de parlar en catala: quan va negar-se a renunciar al servei públic per parlar en catala, la cartera va amenacar-lo de trucar la policia, va insultar-lo dient-li «sinvergüenza» i va fer tata mena de gestos i gesticulacions que transmetien menyspreu i hostilitat envers la seva persona. També li va dir «esto no se queda así», indicant que hi hauria represalies pel fet que el [REDACTED] hagués volgut parlar en catala.

El [REDACTED] manifesta que, en el passat, aquesta cartera ja l'havia vexat per la mateixa raó, per ser catalanoparlant, i no renunciar al seu dret reconegut de comunicar-se en catala amb una empresa pública a Catalunya. En concret, aquel cap la cartera hauria dit que «yo no hablo vuestra jerga» i s'hauria mostrat airada i molesta perque el [REDACTED] parlava en catala.

Malgrat tot el temps transcorregut des del segon incident, el [REDACTED] encara no ha rebut cap tipus de comunicació per part de la seva empresa per saber quines mesures s'han aplicat perque no es torni a repetir un cas com aquest. La cartera continua fent la seva tasca amb regularitat pel seu barri.

FONAMENTS JURÍDICOS

1. La Constitució Espanyola estableix, en ell seu article 3.2, que les llengües espanyoles diferents del castella «seran també oficials en les respectives Comunitats Autonomes d'acord amb els seus Estatuts».

2. La Constitució Espanyola defineix els Estatuts d' Autonomia a l'article 81.1 com a «lleis organiques» de l'Estat.

3. L'Estatut d' Autonomia de Catalunya estableix, en el seu article 6.1, que «el catala és la llengua oficial de Catalunya».

4. L'article 33.1 de l'Estatut d' Autonomia de Catalunya reconeix el dret deis ciutadans a «l'opció lingüística» i estableix que «amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, tates les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin. Aquest dret obliga les institucions, organitzacions i administracions públiques, inclosa l' Administració electoral a Catalunya, i, en general, les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques».

5. La Sentencia del Tribunal Constitucional 31/2010 diu al Fonament Jurídic 21 que «la cooficialidad de la lengua catalana en la Comunidad Autónoma de Cataluña es una condición jurídica sólo posible en virtud de una decisión reservada al Estatuto de Cataluña que también debe definir su régimen jurídico, esto es, establecer lo que hemos denominado el «contenido

inherente al concepto de cooficialidad» o «alcance» de la misma (SSTC 82/1986, FFJJ S y 6; 123/1988, FJ 8 y S6/1990, FJ 40).

6. L'article 54.11 del Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, de l'Estatut Basic de l'Empleat Públic, estableix que els empleats públics «garantiran l'atenció al ciutadà en la llengua que ho sol·liciti sempre que sigui oficial al territori».

7. L'article 95 del Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, de l'Estatut Basic de l'Empleat Públic qualifica de conducta molt greu «tata actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, sexe o qualsevol altra condició o circumstància personal o social».

8. L'article 96 del Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, de l'Estatut Basic de l'Empleat Públic estableix sancions per a les conductes discriminatories esmentades a l'article 95, entre les quals hi ha la separació del servei o l'acomiadament disciplinari.

9. L'article 8 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, prohibeix la discriminació dels usuaris per «raó de qualsevol circumstància o condició personal, social o geogràfica».

Per tot això, SOL·LICITO

1. Que se m'informi, a la llum dels articles 54.11, 95 i 96 del Reial Decret Legislatiu 5/2015, si s'investigaran els fets i, en cas que es considerin provats, quines mesures disciplinàries es prendran contra la carter que hauria qualificat el [REDACTED] de «sinvergüenza», que va dir que parlo «una jerga», que va intentar denegar-li un servei públic, que va coaccionar-lo i va amenaçar-lo amb represàlies («esto no se queda así») perquè ell feia ús del seu dret de parlar en català.

2. Que, d'acord amb el dret d'accés a la informació pública que li concedeixen els articles 12 i 17 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, se m'informi de quines accions de caire organitzatiu adoptara «Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA» per impedir que en el futur hi hagi impediments per exercir el dret dels usuaris d'emprar el català reconegut per l'Estatut d'Autonomia i que, segons el Tribunal Constitucional, assisteix els ciutadans en les relacions amb tantes les administracions perquè «de la declaración de cooficialidad se sigue, por imperativo constitucional y sin necesidad de intermediación normativa alguna, su condición de lengua oficial para todos los poderes públicos radicados en Cataluña».

3. Que se'ns concedeixi una reunió per poder valorar la implementació d'un protocol de prevenció de les discriminacions lingüístiques per part deis treballadors de Correus. La percepció que ens enduem arran d'aquest cas és que Correus no tan sois no té uns criteris clars sobre com gestionar la dimensió lingüística de la seva activitat, sinó que ha ignorat la queixa presentada per un ciutadà que ha denunciat una vulneració flagrant deis seus drets lingüístics, tot descartant qualsevol investigació de fets o una disculpa a l'adreçada de la gravetat del fets denunciats.

4. Que, d'acord amb els criteris de preferència pels mitjans electronics establerts a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la resposta a les qüestions plantejades en aquesta missiva es poden lliurar a l'adreça següent: queixes@plataforma-llengua.cat.

No consta respuesta de CORREOS Y TELÉGRAFOS, SME, S.A.

2. Ante esta falta de respuesta, mediante escrito de entrada el 17 de enero de 2020, la entidad interesada presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24¹](#) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG), una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente contenido:

El 16 de abril de 2019, el [REDACTED] presentó una queja a Correos denunciando haber sido víctima de una discriminación lingüística por hablar en catalán por parte de la cartera de su barrio y solo recibió una respuesta estandarizada.

El 10 de octubre de 2019, presentamos, mediante burofax, una instancia preguntando a la Dirección de Personas y Relaciones Laborales de Correos si habían procedido a investigar los hechos denunciados y que medidas disciplinarias y organizativas pensaban adoptar para evitar que estos hechos se repitieran.

Ante la falta de respuesta, en noviembre presentamos una segunda instancia, firmada por la misma directora y el abogado de la plantilla, reiterando las mismas preguntas ante el mismo órgano. A día de hoy no hemos recibido respuesta. Adjunto las instancias presentadas en catalán (pues los hechos tuvieron lugar en Cataluña y, según la ley 39/2015 es posible presentar instancia en catalán.)

Cabe destacar que en ningún momento se nos requirió que entregásemos la documentación presentada traducida al castellano. Solicitamos la intervención de este Consejo para acceder a la información solicitada.

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

3. Con fecha 24 de enero de 2020, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente a CORREOS Y TELÉGRAFOS, SME, S.A., al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas. La respuesta a la solicitud de alegaciones tuvo entrada el 12 de febrero de 2020 y en la misma se señalaba, resumidamente, lo siguiente:

Primera.- La Associació Plataforma per la Llengua remitió, con fecha 10 de octubre y 20 de noviembre, respectivamente, dos escritos a la Directora de Personas y Relaciones Laborales, trasladando una queja relativa al servicio prestado a un tercero. Debido a un error interno en la tramitación de dichos escritos, esta Sociedad no proporcionó la pertinente contestación a la Associació.

No obstante, tan pronto se ha tenido conocimiento a través de la reclamación presentada ante ese CTBG, Correos ha procedido a emitir contestación a la interesada con fecha 7 de febrero de 2020, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas.

Segunda.- Sobre el fondo del asunto, esta Sociedad considera que los escritos de Plataforma per la Llengua no pueden ser valorados al amparo del derecho de acceso a la información pública previsto en la LTAIPBG, por cuanto se trata en realidad de una queja relativa a la prestación del servicio por parte de Correos, resultando que la presentación de quejas, reclamaciones o demandas por los ciudadanos no se encuentra dentro de la finalidad perseguida por la LTAIPBG, de conformidad con el criterio mantenido por ese CTBG.

Tercera.- A mayor abundamiento, las peticiones concretas contenidas en los escritos de la referida asociación, que expresamente se efectúan al amparo de la Ley de Transparencia, no tienen cabida dentro de la definición de información pública recogida en el artículo 13 de la propia LTAIPBG. Ello por dos razones principales: en primer lugar, porque no se trata de información que obre en poder de Correos (quien no dispone de ningún documento en su poder que contenga la información solicitada) y, en segundo lugar, porque se refieren a “actos de futuro”, que todavía no han tenido lugar.

Cuarta.- En conclusión, esta Sociedad entiende que las pretensiones de la Associació queda atendida por medio del escrito que se ha enviado desde la Subdirección de Relaciones Institucionales de Correos, al entender que la misma no tiene naturaleza de solicitud de información pública y por tanto no debe ser canalizada por la vía prevista en la LTAIPBG. De este modo, se considera que la actuación de esta Sociedad se ajusta tanto a la propia Ley 19/2013, como al criterio mantenido hasta la fecha por parte del CTBG.

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

4. El 14 de febrero de 2020, en aplicación del [art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)², del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se concedió Audiencia del expediente al reclamante para que, a la vista del mismo, presentase las alegaciones que estimara pertinentes en defensa de su pretensión, sin que haya presentado ninguna en el plazo concedido al efecto, a pesar de haber recibido el requerimiento efectuado.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)³, en relación con el artículo 8 del [Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#)⁴, la Presidencia de este Organismo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter previo a un eventual y potestativo Recurso Contencioso-Administrativo, se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12](#)⁵, regula el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida, según el artículo 13 de la misma norma, como "*los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones*".

Por lo tanto, la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación a información que ya existe, por cuanto está en posesión del Organismo que recibe la solicitud, bien porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones y competencias que tiene encomendadas.

3. En el presente caso, debe en primer lugar delimitarse el ámbito de aplicación y la finalidad de la LTAIBG y, para ello, debemos atender a lo indicado en su *Preámbulo: 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*

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20181206&tn=1#a82>

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>

comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

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.”

A este respecto, y tal y como hemos tenido ocasión de señalar de forma reiterada, el acceso a la información garantizado por la LTAIBG va unido a la existencia de información- entendida como contenido o documento- a la que sea posible acceder por cumplir con esa finalidad de control de la actividad pública. Así, por ejemplo, en el precedente [R/0249/2018](#)⁶, se razonaba lo siguiente:

(…) el objeto de una solicitud de información debe ser cualquier contenido o documento en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la LTAIBG (art. 13 de la LTAIBG). Bajo esa premisa, el conocimiento de información sirve de base para la rendición de cuentas por la actuación pública que predica la LTAIBG.

En opinión de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno la concreta información que es objeto de solicitud no reúne las características de información pública, como objeto de una solicitud de información al amparo de la LTAIBG (…)

⁶ https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/Actividad/Resoluciones/resoluciones_AGE.html

En el caso analizado en la resolución referida, el reclamante utilizaba la vía de la reclamación ante el Consejo de Transparencia para denunciar la inactividad de la Administración sin venir referido al acceso a una concreta información tal y como delimita la LTAIBG el objeto de la solicitud de acceso. Ello supondría por lo tanto hacer equivalente la normativa de transparencia a la obligación de dar cuenta de la gestión (o de la falta de ella), con desvinculación de que exista o no un contenido o documento al que acceder, conclusión que no comparte este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

4. Aplicado lo anterior al presente caso, entendemos que no cabe acoger los argumentos en los que se basa la reclamación por los siguientes razonamientos:

- a. La solicitud de acceso inicial se centraba en buscar respuestas a un supuesto mal trato proporcionado por una empleada de correos a un ciudadano por el uso de la lengua catalana. En el ámbito de la Administración General del Estado, este tipo de actuaciones deben dilucidarse a través del mecanismo de la queja, entendida como la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas, previsto en el artículo 16.1 del [R.D. 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#)⁷, no a través del uso de la LTAIBG.

En el caso de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, este servicio se centraliza a través del apartado denominado [Atención al cliente, de su página Web](#)⁸.

- b. La posterior reclamación se basa en la vulneración de la Constitución Española, el Estatuto Básico del Empleado Público y el Estatuto de Autonomía catalán, citándose la LTAIBG únicamente a efectos de conocer qué *accions de caire organitzatiu adoptara «Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA» per impedir que en el futur hi hagi impediments per exercir el dret deis usuaris d'emprar el catala reconegut per l'Estatut d' Autonomia.*

En este sentido, como hemos declarado en múltiples casos anteriores, no es información pública la solicitud de información sobre *actos de futuro*, es decir, aquellos que tendrán lugar en fechas posteriores a la actual, ya que no se trata de

⁷ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-14836

⁸ https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-atencion_cliente/sidioma=es_ES

información o documentos que se encuentran en poder del órgano al que se dirige la solicitud, como señala el precitado artículo 13 de la LTAIBG.

- c. Finalmente, se debe indicar que el Tribunal Supremo denomina a esta forma de actuar la *rechazable técnica del "espiguelo normativo"* (por todas, [STS de 15 de septiembre de 2014](#)⁹ y las que en ella se citan). Esta llamada "*técnica del espiguelo*" consiste en mantener la validez de las normas favorables e impugnar la de otras que puedan tener relación con ellas o, dicho de otra manera, utilizar en un procedimiento la norma que más conviene en cada momento, desechando otra que no interesa. O incluso, **seleccionar los artículos más favorables -o sólo parte de ellos- de diferente normativa, en principio incompatibles, para ejercer o disfrutar de un derecho.**

Este Consejo de Transparencia ya ha hecho uso de esta teoría en alguna ocasión. Así, en el procedimiento RT/0258/2016, finalizado mediante resolución de 23 de enero de 2017, se razonaba lo siguiente: "(...) *este Consejo considera que no resulta posible acudir por el ciudadano o por la Administración a la técnica del "espiguelo" consistente en seleccionar las normas más favorables de distintos cuerpos normativos para dotarse, así, de un régimen jurídico ad hoc y desvinculado de los cauces legalmente establecidos para la creación de un derecho. Entre otros fundamentos de tal aseveración se encuentra la garantía del principio de seguridad jurídica, principio que se entiende como la certeza sobre el ordenamiento jurídico aplicable y los intereses jurídicamente tutelados, procurando "la claridad y no la confusión normativa", así como "la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en la aplicación del Derecho" - SSTC 46/1990, de 15 de marzo, F.J. 7; 36/1991, de 14 de febrero, F.J. 5; y 37/2012, de 19 de marzo, F.J. 8, entre otras-*

En consecuencia, la reclamación presentada debe ser desestimada, haciéndose constar, no obstante, que tal y como figura en el expediente, CORREOS Y TELÉGRAFOS, SME, S.A. ha contestado a la entidad interesada en vía de reclamación, sin que ésta haya efectuado ningún reparo al contenido ni a la cantidad de información recibida, aunque tuvo oportunidad de hacerlo dentro del trámite de audiencia concedido al efecto.

9

<https://app.vlex.com/#ES/search/jurisdiction:ES/rechazable+t%C3%A9cnica+del+espiguelo+normativo/ES/vid/542198406>

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por la ASSOCIACIO PLATAFORMA PER LA LLENGUA - COL-LECTIU L'ESBARZER, con entrada el 17 de enero de 2020, contra CORREOS Y TELÉGRAFOS, SME, S.A.

De acuerdo con el [artículo 23, número 1¹⁰](#), 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 octubre¹¹](#), 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-Administrativa¹²](#).

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

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

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

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