

1º.- Con fecha 9 de mayo de 2025, tuvo entrada en RENFE-Operadora E.P.E., al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante, Ley de Transparencia), una solicitud de [REDACTED] que quedó registrada con el número 001-104268. A partir de dicha fecha comenzó a contar el plazo de un mes previsto en el artículo 20.1 de la citada ley para su resolución.

2º.- El contenido de la solicitud es, textualmente, el siguiente:

Asunto

Comunicación por mensajería instantánea en RENFE

Información que solicita

Renfe publicita y utiliza la aplicación de mensajería instantánea Whatsapp para sus comunicaciones en detrimento de otras soluciones como aplicaciones web en navegador u opciones de software libre que no reforzarían el oligopolio existente en el mercado de tiendas de aplicaciones de teléfonos móviles, que no obligarían a las personas usuarias a utilizar un sistema operativo y tienda de móviles determinadas y que serían más respetuosas con los derechos digitales de las personas usuarias y no supondrían un sacrificio de la soberanía digital de la ciudadanía en su conjunto. ¿Pueden indicar cuáles han sido los criterios utilizados para elegir Whatsapp, por qué otras alternativas han sido descartadas y cuánto dinero cobran de o pagan a la empresa privada responsable de la comercialización de la citada aplicación?

3º.- Una vez analizada la solicitud, procede su inadmisión por los siguientes motivos:

El propósito de la solicitud no es la obtención de información pública, atendiendo al concepto del artículo 13 de la Ley de Transparencia, sino el de recabar una valoración o pronunciamiento sobre una concreta cuestión, supuesto abordado por la resolución del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), n.º 67/2015, de 29 de mayo. También excede del derecho de acceso a la elaboración de respuestas expresas a consultas sobre criterios de actuación, (Resolución 186/2015, de 9 de septiembre, del CTBG).

Así, el CTBG, de forma concorde con la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, reconoció la posibilidad de inadmitir una solicitud con base en el artículo 13, cuando no recaiga sobre información pública (Resolución R/0276/2018).

La carga de resolver estas consultas constituye es incoherente con los fines de la Ley de Transparencia, siendo una causa de inadmisión del artículo 18.1. e). Se han venido rechazando solicitudes que, en lugar de obtener información pública, realmente buscan invitar a reflexionar sobre una determinada cuestión, (Resolución 166/2016, de 6 de octubre, de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública), o conseguir una valoración subjetiva

o posicionamiento respecto una determinada materia (Resolución RT 0129/2016, de 13 de octubre, del CTBG).

Concurre además la causa de inadmisión contemplada en la letra c) del artículo 18.1 de la Ley de Transparencia: «[s]e inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes: relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración», en tanto que la solicitud no constituye una petición de acceso a información pública que pueda responderse con la entrega de una determinada información preexistente. Al contrario, se están solicitando una serie de razones, motivos y criterios que requerirían la elaboración de un documento específico, exclusivamente preparado para atender a lo requerido por el solicitante. Al respecto, el CTBG ha señalado en su Criterio Interpretativo CI/007/2015 que: «(...) el concepto de reelaboración como causa de inadmisión (...) 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. (...)».

Es aplicable la doctrina sentada en la reciente Resolución del CTBG 2025-0068, de fecha 22 de enero de 2025:

«Sentado lo anterior, conviene recordar que el objeto del derecho reconocido en el artículo 12 LTAIBG es la información pública definida, en el artículo 13 LTAIBG, como los documentos y contenidos que obren en poder de los sujetos obligados por haber sido elaborados y adquiridos en ejercicio de sus funciones. Del tenor legal se desprende que la preexistencia de la información es el presupuesto necesario para el ejercicio del derecho; sin que tampoco encuentren amparo en este derecho (por no configurarse como información) aquellas solicitudes en la que lo pretendido es, bien la actuación material del sujeto obligado, bien la justificación específica de las razones por las que se realizó una actuación y no otra; bien la respuesta a una valoración política de determinadas actuaciones o a críticas o juicios subjetivos de la actuación de los poderes públicos (con independencia de su mayor o menor acierto).»

Sin perjuicio de lo expuesto, se informa, de manera graciable, que la premisa de la que parte la solicitud resulta errónea. El ofrecimiento de información de interés sobre el estado de la circulación de los trenes de Cercanías a través de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp únicamente constituye una alternativa o complemento opcional que, en modo alguno, actúa en detrimento, desplaza, desincentiva o limita el acceso a otros canales de información.

En efecto, los viajeros pueden acceder a avisos sobre el servicio a través de otros canales, como <https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/avisos> y

<https://www.adif.es/estado-de-la-red> a través del navegador de su elección sin la necesidad de instalación de software adicional.

Igualmente, las comunicaciones a través de la citada herramienta de mensajería instantánea en lo relativo a viajes y a la adquisición de títulos de transporte constituyen también una alternativa o posibilidad que el viajero puede discrecionalmente aceptar (y revocar en cualquier momento), existiendo otros métodos de comunicación que cumplirían con los parámetros citados por el peticionario, como lo sería el correo electrónico del viajero.

En cualquier caso, la puesta a disposición de diferentes medios de comunicación, para que los viajeros puedan escoger aquellos que más se adapten a sus circunstancias o necesidades, no sería merecedora de reproche, por redundar en beneficio de los clientes.

El objetivo de este tipo de iniciativas es hacer llegar la información al mayor número de usuarios posibles de la forma más ágil e inmediata posible, puesto que se trata de comunicaciones de incidencias operativas e información relacionada con su viaje y, precisamente por ello, es necesario priorizar la inmediatez a la hora de elegir el canal de comunicación.

Se ha buscado la herramienta de mayor difusión dentro del mercado de mensajería, para que los usuarios no precisen de una instalación adicional de aplicaciones para este servicio. Según los datos más recientes del Panel de Hogares de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), correspondientes al segundo trimestre de 2024, WhatsApp se mantiene como la aplicación de mensajería más utilizada en España*, con un 93,2% de los internautas españoles utilizándola habitualmente para enviar mensajes.

Finalmente, en cuanto a los datos sobre costes requeridos, resulta de aplicación el límite del artículo 14.1, apartado h) de la Ley de Transparencia. En servicios sometidos a competencia, informar sobre determinados detalles de valor comercial, relativos a costes, servicios complementarios o estrategias empresariales, (que los competidores no están obligados a proporcionar), implicaría poner a disposición de los competidores información que no debe ser compartida, vulnerando los intereses económicos de la empresa concernida. Debe tenerse en cuenta la protección de la libertad de empresa del artículo 38 de la Constitución Española, y el derecho subjetivo a proteger determinados activos y datos, que las empresas pueden hacer valer frente a terceros y la propia Administración, pudiendo llegar a constituir secreto empresarial.

4º.- Atendiendo a las consideraciones que anteceden, procede la inadmisión de la solicitud en aplicación de los artículos 13 y 18.1, apartados e) y c), de la Ley de Transparencia, siendo de aplicación complementaria el límite previsto por el artículo 14.1. h) de la citada norma.

5º.- Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de notificación de la presente Resolución. Ello sin perjuicio de cualquier otro recurso o reclamación que se estime procedente.

Madrid, en fecha de la firma electrónica.

El Director General Adjunto a la Presidencia, Estrategia y Relaciones Institucionales de
RENFE-Operadora E.P.E.

BUENO ILLESCAS
SERGIO - [REDACTED] Firmado digitalmente por BUENO
ILLESCAS SERGIO - [REDACTED]
Fecha: 2025.06.08 13:20:44 +02'00'

Sergio Bueno Illescas

En virtud de Resolución de 13 de febrero de 2024, de la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora, E.P.E., sobre delegación de competencias, publicada en el Boletín Oficial del Estado n.º 56, de 4 de marzo de 2024.