

1º.- Con fecha 5 de diciembre 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 001-111709. 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 literal de la solicitud es el siguiente:

Asunto

Estadísticas de puntualidad y devoluciones de Renfe (2024-2025)

Información que solicita

Solicito acceso a la información pública sobre la calidad del servicio ferroviario durante los años 2024 y 2025, que esté por tipo de servicio: Cercanías, Media Distancia y Larga Distancia, el número total de incidencias registradas que provocaron retrasos superiores a 30 minutos, indicando las causas principales y el importe total de indemnizaciones que hizo RENFE a sus viajeros por la demora.

3º.- Se solicita informe, con el desglose seleccionado por el peticionario, sobre incidencias en servicios comerciales y servicios sujetos a obligaciones de servicio público prestados por Renfe Viajeros, S.M.E., S.A. (Renfe Viajeros).

El grupo empresarial al que pertenece Renfe Viajeros publica información anual incluyendo índices de calidad, desempeño y parámetros de servicio, con ocasión de la publicación de sus [Cuentas Anuales](https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/gobierno-corporativo-y-transparencia/informacion-economica-y-de-actividad/cuentas-anuales-grupo-renfe) (<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/gobierno-corporativo-y-transparencia/informacion-economica-y-de-actividad/cuentas-anuales-grupo-renfe>) (apartado "Calidad del Servicio), e [Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo](https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/grupo-renfe/empresa-responsable) (<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/grupo-renfe/empresa-responsable>).

En el apartado "Calidad del Servicio" se incluyen datos por tipo de servicio e indicadores para evaluar puntualidad y gestión de incidencias, además de las compensaciones e indemnizaciones abonadas a los viajeros.

Igualmente, en el apartado [Puntualidad en los Servicios](https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/gobierno-corporativo-y-transparencia/puntualidad-en-los-servicios/cercanias) (<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/gobierno-corporativo-y-transparencia/puntualidad-en-los-servicios/cercanias>) se publican informes mensuales de puntualidad sobre los servicios de Cercanías, Media Distancia, Avant, AVE y Larga Distancia.

Esta información se pone a disposición del peticionario en virtud del artículo 22.3 de la Ley de Transparencia. No obstante, la documentación relativa a las Cuentas Anuales e Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo de 2025 actualmente se encuentra en curso de

elaboración o de publicación general, motivo por el que opera el artículo 18.1.a) respecto a dichos documentos.

A pesar de todo, el derecho de acceso no se configura como un derecho de petición, ni se asimila a un procedimiento de consultas. Tampoco ampara aquellas solicitudes que pretenden replicar una base de datos empresarial. Es doctrina consolidada del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG), que el derecho de acceso no alcanza la elaboración de informes «ad hoc» para dar contestación a una concreta solicitud de acceso, ya que ello daría lugar a actos futuros que exceden del concepto de información pública previsto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia.

Partiendo de la referida doctrina, proporcionar información añadida sobre retrasos, incidencias, o importe de indemnizaciones por puntualidad excedería del concepto de información pública, toda vez que implicaría la elaboración de informes detallados «ex novo», a partir de información heterogénea que no se encuentra disponible en un único soporte, al amparo de lo previsto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia.

En estrecha relación con lo expuesto, resultaría asimismo de aplicación la causa de inadmisión del artículo 18.1, apartado c) de la Ley de Transparencia. Atender una solicitud como la planteada, proporcionando datos adicionales a los ya facilitados, implicaría una carga administrativa desproporcionada, toda vez que no se trata de información que pueda facilitarse mediante la mera agregación o suma de datos sino que requiere un tratamiento previo (acción de reelaboración), al que no pueden venir obligadas, por mor de la normativa de transparencia administrativa, entidades que no reciben financiación pública para atender este tipo de solicitudes (Criterio Interpretativo CI/007/2015 CTBG).

De manera complementaria, y siendo esto aplicable tanto para servicios comerciales o aquellos sometidos a obligaciones de servicio público, proporcionar datos sobre retrasos e indemnizaciones concedidas facilitaría el ataque al servicio. Por lo tanto, se podría producir un injustificado descrédito y una pérdida de usuarios en favor de otras empresas competidoras, entrando en aplicación el límite del artículo 14.1, apartado h) de la Ley de Transparencia, al suponer un perjuicio de los «intereses económicos y comerciales» de Renfe Viajeros. En este marco, las resoluciones del CTBG: R/0039/2016, de 14 de abril de 2016; R/0239/2018, de 1 de septiembre de 2016; R/0042/2018, de 23 de abril de 2018 y la R/0219/2018, de 10 de julio de 2018, apreciaron justificada la aplicación el límite del artículo 14.1. h) de la Ley de Transparencia, al suponer un potencial perjuicio para los intereses económicos y comerciales de Renfe Viajeros. No se trata de una mera hipótesis, sino de un riesgo razonablemente previsible basado en la lógica del comportamiento del consumidor y de la percepción pública. Cuando los usuarios reciben información sobre fallos y problemas en el servicio de manera descontextualizada, su confianza en el transporte ferroviario se ve erosionada, yendo contra el objetivo de modificación

de la cuota modal y de reducción de emisión de gases de efecto invernadero y de la huella de carbono.

Por otra parte, una percepción sesgada o la inducción a desconfiar del modo de transporte, puede tener un impacto significativo en los resultados de la empresa ferroviaria, afectando su capacidad para mantener y mejorar el servicio. Además, la reputación de la empresa puede verse seriamente dañada, lo que puede tener efectos duraderos y difíciles de revertir. Todo ello sin perjuicio de la dificultad de anticipar una prueba sobre un riesgo razonable futuro.

En cualquier caso, cabe entender que no es exigible destinar recursos a elaborar informes a la carta, en rigor de bases de datos a la medida, susceptibles de utilización espuria o contraria a los intereses de la empresa que asume la carga de dicha elaboración.

Es patente que la magnificación de las incidencias conlleva riesgo de descrédito respecto a competidores y otros modos de transporte (los cuales no tienen la obligación de publicar información de este tipo). La asimetría es evidente. Y no es fácil negar que detalles exhaustivos sobre la explotación de determinados servicios por una mercantil pueden considerarse como un secreto empresarial. En este caso, vienen afectados también los intereses del gestor de las infraestructuras, ADIF E.P.E., cuyo desempeño puede verse atacado sin motivo suficiente.

Asimismo, en cuanto a las incidencias que tienen origen en actos vandálicos, que pueden ser desde pintadas en los vehículos hasta usos indebidos de los aparatos de alarma o ataques a los sistemas de seguridad de la infraestructura, es fácil comprender que se pueda inducir a una percepción errónea sobre el grado de civismo o vandalismo existente en nuestra sociedad. Resultaría además necesario extremar la prudencia en cuanto propiciar la visibilidad de ciertas incidencias, como los problemas de orden público o los incumplimientos por parte de algunos viajeros o público en general de determinadas normas de seguridad. El riesgo de una percepción sesgada y alarmista, sin motivo relevante, tiene que valorarse.

Lo expuesto lleva a concluir que no procede la elaboración del informe y de la base de datos requerida, sin perjuicio de la información que se ha puesto de manifiesto que está accesible y los informes ya disponibles, respecto a los que se ha facilitado la vía de acceso.

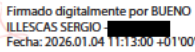
Procede, por tanto, inadmitir la solicitud, con base en lo previsto en los artículos 13 y 18.1, apartados a), c) y e), de la Ley de Transparencia, siendo de aplicación subsidiaria el límite del artículo 14.1.h) de la citada norma.

4º.- 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 -  

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