

1º.- Con fecha 22 de julio de 2024, 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 001-106748. 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 textual de la solicitud es el siguiente:

Asunto

Cercanías

Información que solicita

Solicito acceso a la siguiente documentación relacionada con la gestión, incidencias y calidad del servicio de la red de Cercanías de Madrid:

1. DATOS DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS

1.1 Registro histórico de incidencias:

- Número total de incidencias registradas en la red de Cercanías de Madrid por año desde 2015 hasta la fecha actual
- Desglose mensual de incidencias para los años 2023, 2024 y 2025
- Clasificación de incidencias por tipo:
 - Averías en material móvil
 - Fallos en instalaciones e infraestructura
 - Problemas de señalización
 - Incidencias meteorológicas
 - Otras causas

1.2 Incidencias por líneas:

- Número de incidencias registradas por cada línea de Cercanías (C-1 a C-10) desde 2020 hasta la fecha
- Tiempo medio de resolución de incidencias por línea
- Líneas más afectadas y análisis de causas recurrentes

1.3 Impacto en los usuarios:

- Número de viajeros afectados por incidencias cada año desde 2020
- Tiempo total de retrasos acumulados por línea y por año
- Cancelaciones de servicios: número total por año y línea

2. INVERSIÓN Y MANTENIMIENTO

2.1 Presupuestos de mantenimiento:

- Presupuesto anual destinado al mantenimiento de la red de Cercanías de Madrid desde 2015
- Desglose por partidas:
 - Mantenimiento de infraestructura
 - Mantenimiento de material rodante
 - Actualizaciones tecnológicas
 - Personal técnico

2.2 Planes de inversión:

- Plan de inversiones a medio y largo plazo para la red de Cercanías de Madrid
- Cronograma de renovación del material rodante
- Inversiones realizadas vs. inversiones presupuestadas (2020-2024)
- Proyectos de modernización en curso y pendientes

3. CALIDAD DEL SERVICIO Y PUNTUALIDAD

3.1 Indicadores de puntualidad:

- Porcentaje de puntualidad por línea y por año desde 2019
- Evolución de los tiempos de viaje por línea
- Comparativa con otros servicios de transporte metropolitano europeos

3.2 Estudios de satisfacción:

- Encuestas de satisfacción de usuarios realizadas desde 2020
- Principales quejas y reclamaciones de usuarios
- Medidas adoptadas para mejorar la calidad del servicio

4. IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

4.1 Pérdida de usuarios:

- Evolución del número de viajeros de Cercanías por año (2019-2024)
- Análisis de las causas de pérdida de usuarios
- Estimación de viajeros que han migrado a otros medios de transporte

4.2 Costes adicionales:

- Coste de servicios alternativos (autobuses) implementados debido a incidencias
- Compensaciones económicas pagadas a usuarios por retrasos
- Impacto económico de las incidencias en el sistema de transporte regional

5. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

5.1 Correspondencia oficial:

- Comunicaciones entre el Ministerio de Transportes y la Comunidad de Madrid sobre problemas en Cercanías (2023-2025)
- Respuestas del Ministerio a las cartas enviadas por el Consejero de Transportes de la Comunidad de Madrid
- Actas de reuniones de coordinación entre administraciones

5.2 Planes de comunicación:

- Protocolos de información a usuarios durante incidencias
- Mejoras implementadas en sistemas de información (apps, web, estaciones)
- Campañas de comunicación sobre mejoras del servicio

6. MEDIDAS CORRECTIVAS Y PLANES DE MEJORA

6.1 Planes específicos de actuación:

- Plan de Cercanías Madrid: medidas concretas implementadas desde 2023
- Cronograma de actuaciones para reducir incidencias
- Indicadores de seguimiento y evaluación

6.2 Nuevas tecnologías y material:

- Especificaciones técnicas de los nuevos trenes adquiridos
- Calendario de entrega y puesta en servicio
- Mejoras tecnológicas en sistemas de señalización y control

7. ESTUDIOS COMPARATIVOS Y BENCHMARKING

7.1 Análisis comparativo:

- Comparación de la red de Cercanías de Madrid con otras redes europeas
- Estudios de mejores prácticas en transporte ferroviario metropolitano
- Evaluaciones externas de la calidad del servicio

3º.- Se solicita un completo y detallado informe, que no existe y debería ser elaborado. La solicitud no constituye una petición de acceso a documentos existentes o en poder de esta entidad, sino la elaboración de un informe «ad hoc», construido a partir de datos desagregados de distinta naturaleza, con un nivel de detalle, segmentación y desglose expresamente definidos por el propio solicitante. El derecho de acceso no se configura como un derecho de petición, ni se asimila a un procedimiento de consultas. 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 citado 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, en tanto que atender una solicitud como la planteada, 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).

La información requerida no se encuentra disponible en un único documento ni en un formato consolidado. Su obtención requeriría una labor sustancial de extracción, clasificación, segmentación y tratamiento de datos procedentes de diversas fuentes internas.

En este sentido, debe subrayarse que la solicitud incluye requerimientos de una extraordinaria minuciosidad, implicando no solo una labor de extracción de datos, sino también su análisis, interpretación y contextualización, lo que supone una tarea de reelaboración sustancial y la confección de un informe complejo, que excede con mucho el concepto de información pública.

También concurre la causa de inadmisión del artículo 18.1 e) de la Ley de Transparencia, que se aplica a las solicitudes incongruentes con las finalidades que promueve dicha ley. Atendiendo a esta causa de inadmisión y al Criterio Interpretativo del CTBG n.º CI/003/2016, es claro que la degradación del procedimiento de acceso, apartándose de su naturaleza primigenia, permitiendo su utilización instrumental con extensión artificial del ámbito propio, no es en modo alguno deseable. Vienen al caso la Sentencia de la Audiencia Nacional de 26 de marzo de 2021 (Recurso 1/2021), que sentó que: «el objetivo de la Ley no es el crear una base de datos jurídica para su uso por profesionales, a costa de la utilización de importantes recursos humanos y materiales de la Administración Pública y en detrimento del normal desenvolvimiento de las funciones propias del órgano de que se trate», así como las Resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) 251/2021 y 250/2021, ambas de 28 de julio, en las que se señaló: «En el caso analizado, entendemos que se debe aplicar el concepto de abuso de

derecho en la solicitud de acceso presentada por el interesado, dado que, aun buscando con la misma una apariencia de buen derecho por fundamentarla en la LTAIBG, realmente pretende conseguir una cantidad desmesurada de información en una suerte de intento de replicar, de algún modo, una base de datos elaborada por terceros. Podemos concluir que esta actuación es contraria a la equidad y la buena fe.»

De manera complementaria, informar detalladamente sobre incidencias sería contrario al límite del artículo 14.1, h) de la Ley de Transparencia, al suponer un perjuicio de los intereses económicos y comerciales del transportista, la mercantil Renfe Viajeros S.M.E., S.A.

Con apoyo en la doctrina administrativa del CTBG, elaborar informes sobre incidencias o dificultades en la prestación del servicio, la mayoría ocasionadas por causas ajenas al transportista, crearía una percepción pública que afectaría significativa e injustificadamente a sus intereses económicos y comerciales, colocándola en una posición desfavorable y de descrédito respecto a competidores y otros modos de transporte (los cuales no tienen la obligación de publicar información de este tipo), debiendo considerarse como un secreto empresarial. Esta conclusión tiene apoyo en numerosa doctrina sentada por las resoluciones del CTBG. Así, la Resolución 335/2019, lista varios precedentes que comparten esta posición.

Sin perjuicio de lo que antecede, haciendo una interpretación lo más favorable al derecho que nos ocupa, se facilita a continuación la información de carácter público disponible, que no requiere reelaboración o resulta de escasa entidad.

INVERSIÓN Y MANTENIMIENTO

La parte correspondiente a Renfe del Plan de Cercanías de Madrid se articula en los ejes 3 y 5 a 9 del Plan

Eje 3: Estaciones y aparcamientos de gestión de Renfe:

Mejora de las estaciones existentes, actuaciones singulares y actuaciones en aparcamientos.

Eje 5 Mejora en la fiabilidad del material rodante:

Incrementar las prestaciones y la fiabilidad del material existente.

Eje 6 Nuevo material rodante:

Nuevo parque adaptado a las características de la infraestructura y a la demanda, y accesible.

Eje 7 Instalaciones de mantenimiento:

Incrementar la capacidad de talleres y playas de vías para el parque de material actual y futuro.

Eje 8 Actuaciones y mejoras en las frecuencias:

Equilibrar la oferta para adecuarla al incremento de la demanda, optimizar la explotación de la flota y conseguir un tráfico más fluido, que redunde en una mejora del servicio ofrecido.

Eje 9 Actuaciones para mejorar la información y atención al cliente:

Mejorar el sistema de información al viajero en estaciones, aplicaciones para el usuario, gestión de posventa y objetos perdidos.

Programa de inversiones inicial del Plan

Actuaciones Madrid	Plan inicial
Eje 3: Estaciones y aparcamientos (Renfe)	145.013,8
Eje 5: Mejora fiabilidad material rodante	324.044,8
Eje 6: Nuevo material rodante	2.279.640,0
Eje 7: Instalaciones de mantenimiento	42.664,6
Eje 9: Sistemas de información	23.620,4
Total	2.814.983,6

Importe en miles de €, incluido IVA

El programa de inversiones inicial tenía planificadas las inversiones hasta cierre de 2025, a excepción de la inversión de nuevo material cuyo período se extendía más allá de 2025.

Periodo 2018-2027

Actuaciones Madrid	Plan actualizado	Importe total movilizado	%
<i>Eje 3: Estaciones y aparcamientos (Renfe)</i>	<i>140.558,59</i>	<i>116.626,66</i>	<i>83%</i>
<i>Eje 5: Mejora fiabilidad material rodante</i>	<i>400.497,22</i>	<i>400.499,00</i>	<i>100%</i>
<i>Eje 6: Nuevo material rodante</i>	<i>2.279.639,90</i>	<i>2.279.640,00</i>	<i>100%</i>
<i>Eje 7: Instalaciones de mantenimiento</i>	<i>125.425,96</i>	<i>82.713,00</i>	<i>66%</i>
<i>Eje 9: Sistemas de información</i>	<i>59.466,85</i>	<i>52.420,00</i>	<i>88%</i>
Total	3.005.588,52	2.931.898,66	98%

Importe en miles incluido IVA

Eje 3 Estaciones y aparcamientos

Principales actuaciones finalizadas en Madrid hasta diciembre 2024:

Reforma integral y accesibilidad de la estación de Orcasitas

Renovación vestíbulo de Santa Eugenia

Medios de elevación y accesibilidad de Atocha Cercanías

Recrecido de andenes y medio de elevación en Fuenlabrada

Cerramientos de Méndez Álvaro.

Reforma integral y accesibilidad de Pozuelo

Medios de elevación en la estación de Parla

Aparcamiento de San José de Valderas

Medios de elevación de Asamblea de Madrid – Entrevías

Actuaciones en 2025 en Cercanías Madrid

EN REDACCIÓN:

Reforma integral y nuevo acceso Getafe Sector 3.

Obras de adecuación de Pinar de las Rozas y Las Matas

Medios de elevación (16 ascensores + 17 escaleras mecánicas)

EN CONTRATACIÓN DE OBRA:

Mejora de la accesibilidad de Leganés

18 escaleras mecánicas en Nuevos Ministerios.

7 ascensores en Zarzaquemada

7 escaleras mecánicas + 3 ascensores en Villalba.

7 escaleras mecánicas + 3 ascensores en Pirámides.

4 escaleras mecánicas + 2 ascensores en Delicias

EN EJECUCIÓN:

Encaminamientos podotáctiles de Atocha Cercanías

Obra de mejora de la accesibilidad de la estación de Ramón y Cajal

Obra de mejora de la accesibilidad de la estación y accesos de la estación de Alpedrete

Instalación de 2 ascensores en Tres Cantos

Adecuación del edificio de Puerto de Navacerrada

Adecuación del edificio de Santa María de la Alameda

Eje 5 Actuaciones de mejora de la disponibilidad y fiabilidad del material rodante existente

En la valoración del eje 5 se analizaron e identificaron los componentes, por series, cuya fiabilidad tenían un mayor impacto en las incidencias durante el servicio:

- *S465 - Puertas, motores de tracción, compresor, SIV.*

En fase inicial de ejecución las actuaciones en puertas y motores de tracción

En ejecución mejora de la fiabilidad de compresores (96 % del parque ejecutado) y nuevo sistema de información al viajero (SIV)

- *S446 - Puertas, motores de tracción, convertidor auxiliar.*

En ejecución las actuaciones de puertas (30 % ejecutado), mejora motores de tracción (76 % ejecutado) y convertidores auxiliares (95 % ejecutado)

- *S450 - Puertas, motores de tracción, compresor, convertidor auxiliar*

En fase de prescripción motores de tracción y compresores.

En ejecución mejora de puertas.

Ejecutado la mejora de la fiabilidad de los convertidores auxiliares.

Eje 6. Nuevo material rodante

El nuevo parque estará adaptado a las características de la infraestructura, de la demanda, y será accesible, por lo que las personas con movilidad reducida podrán acceder de forma autónoma. La planificación inicial tenía definidos los siguientes hitos:

Inversión de 2.279,6 M€ para la adquisición de los trenes.

Compra de trenes para los núcleos de Madrid y Barcelona:

Alstom: 152 trenes iniciales+49 adicionales. Previsto el inicio de la recepción a finales de 2025

Stadler: 59 trenes iniciales+20 adicionales. Previsto el inicio de la recepción a finales de 2025

CAF: 6 trenes alpinos línea C9 Prevista recepción en 2026

Eje 9. Actuaciones para mejorar la información y atención al cliente

- *Mejora del sistema de información en estaciones. Megafonía, teleindicadores...*
- *Implantación de tarjeta sin contacto. Implantado ya en el 100% de los tornos.*
- *Mejora de aplicaciones para usuarios. Implantado canal WhatsApp Cercanías Madrid.*
- *Proyecto de alertas de Twitter.*
- *Nueva gestión de posventa y objetos perdidos.*
-

1. CALIDAD DEL SERVICIO

Indicador global de la Satisfacción Global – IQP:

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Cercanías Madrid</i>	<i>7,13</i>	<i>7,21</i>	<i>7,34</i>	<i>6,99</i>	<i>6,75</i>

2. Evolución del nº de viajeros de Cercanías Madrid

<i>Geografía</i>	<i>Período</i>	<i>Viajeros (Miles)</i>
<i>MADRID</i>	<i>2019</i>	<i>253.650,00</i>
	<i>2020</i>	<i>137.099,19</i>
	<i>2021</i>	<i>160.116,41</i>
	<i>2022</i>	<i>205.069,77</i>
	<i>2023</i>	<i>229.967,30</i>
	<i>2024</i>	<i>241.691,34</i>

4ª.- Por todo lo expuesto, se acuerda la inadmisión parcial de la solicitud con base en los artículos 13, 18,1, apartados c), e) de la Ley de Transparencia, siendo de aplicación subsidiaria el límite contemplado en el artículo 14.1.h) de la citada norma, no procediendo facilitar información adicional ni elaborar el informe solicitado.

5ª.- 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  Firmado digitalmente por BUENO ILLESCAS SERGIO
Fecha: 2025.08.22 09:28:58 +02'00' 

D. 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