

1º.- Con fecha 25 de agosto 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 001-107733. 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 el siguiente:

Asunto

ERRORES EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE RODALIES

Información que solicita

Solicito conocer cuántos errores se han cometido este 2025 (y de los años que tengáis) en la comunicación de incidencias en Rodalies a través de los canales oficiales (WhatsApp y X). Es decir, errores en la información que se da a los usuarios, ya sea del tiempo de los retrasos, de las líneas afectadas...

3º.- Partiendo de la premisa, ciertamente negativa, de que existen errores en la comunicación de las incidencias Rodalies, se pide elaborar un informe sobre el número de esos errores en todos y cada uno de los ejercicios en los que se hayan producido.

Es preciso comenzar señalando que la información que se publica en los diferentes canales digitales de *Rodalies* tiene como objetivo comunicar de forma actualizada la situación del servicio. Para ello, la información se publica en tiempo real y se va modificando en función de las situaciones puntuales que se producen en cada momento. Cuando las incidencias van evolucionando, ello provoca que las soluciones operativas se vayan adaptando y que se vaya actualizando la información que se pone a disposición de los usuarios, tanto en los canales digitales propios como en todos los canales de comunicación y atención al cliente en estaciones, teleindicadores, monitores, etc. Por lo tanto, no es correcto hablar, de manera general, de la existencia de “errores en la información”, cuando lo que sucede es que los sistemas de comunicación de esta entidad ofrecen datos en tiempo real para garantizar que los usuarios estén correctamente informados de la situación del servicio en cada momento.

Señalado lo anterior, cabe concluir que lo que se requiere no es información pública, en los términos del artículo 13 de la Ley de Transparencia, esto es, “*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 el contrario, se busca el posicionamiento de esta entidad respecto de un juicio de valor que hace el propio peticionario, con reconocimiento de fallos, lo que forzosamente se percibirá de forma negativa, con previsible proyección de esa negatividad sobre todos los servicios prestados.

En relación con esta configuración de la solicitud de acceso, procede traer a colación la doctrina sentada por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), entre otras, en la Resolución R/0067/2015, en la que dicho organismo puso de manifiesto que excede del derecho de acceso la elaboración de un informe o de respuestas expresas a cuestiones que impliquen una valoración o pronunciamiento sobre una determinada cuestión.

Por lo tanto, las circunstancias expuestas ponen de manifiesto que la solicitud planteada no tiene por objeto el acceso a información pública, motivo por el que procede acordar su inadmisión, siguiendo el criterio sentado por el CTBG, entre otras, en su Resolución R/0276/2018, en la que se reconoce que la inadmisión de una solicitud de acceso no sólo puede fundarse en las causas expresamente previstas en el artículo 18 de la Ley de Transparencia, sino también en el artículo 13 de dicha norma cuando el objeto del derecho de acceso no recaiga sobre “información pública”.

4º.- Sin perjuicio de que procede la inadmisión de la solicitud planteada, por los motivos expuestos en el apartado precedente, atendiendo a la naturaleza de la información que se requiere, resulta de aplicación subsidiaria el límite el artículo 14.1 h) de la Ley de Transparencia, que protege los intereses económicos y comerciales de las empresas involucradas en la prestación de los servicios sobre los que se requiere informe.

En relación con dicho precepto, los Juzgados y Tribunales han venido reconociendo que el derecho de acceso a la información pública, a pesar de su configuración legal, puede ser limitado de manera justificada cuando entre en conflicto con otros bienes jurídicos protegidos, entre los que se encuentran los intereses económicos y comerciales de las organizaciones, entidades o empresas afectadas. En este sentido, el propio CTBG ha puesto de manifiesto en diferentes resoluciones, entre las que se puede citar la de referencia R/0039/2016, que la Administración no tiene obligación de publicar información que pueda perjudicar a los intereses económicos y comerciales de las empresas que dependen de ella. En concreto, dicho organismo considera que si se hiciese pública información sobre eventuales incidencias en los servicios ferroviarios, adicional a la que es obligado publicar y comunicar a los usuarios afectados, se crearía una percepción en el público que afectaría de manera significativa e injustificada a los intereses económicos y comerciales de las empresas afectadas, por lo que dicha información debe ser considerada y tratada como un secreto comercial (véase igualmente en este sentido la Resolución R/0219/2018).

Partiendo de la doctrina sentada por el CTBG, que se concreta en su Criterio Interpretativo 1/2019, en el que establece que la aplicación del referido límite precisa la realización de un “test del daño”, mediante el que se valore el perjuicio que produciría la difusión de la información requerida, y que su resultado se pondere con el del denominado “test del interés público”, cuyo objeto es valorar si en el caso concreto concurre un interés público o privado, específico y superior al interés empresarial, que pueda justificar el acceso, es preciso señalar que

información como la solicitada, relativa a eventuales incidencias y dificultades inherentes a la explotación ferroviaria, sería susceptible de generar un efecto de injustificado descrédito que en este caso afectaría negativamente no sólo a esta entidad sino a un servicio que es considerado de interés general y esencial para la comunidad. Este perjuicio, además, es especialmente grave en el contexto de competencia en el que Renfe Viajeros S.M.E., S.A., desarrolla actualmente su actividad, toda vez que la mayoría de los operadores con los que esta empresa compite no vienen obligados a facilitar este tipo de información, al no estar incluidos dentro del ámbito subjetivo de aplicación de la Ley de Transparencia. Por lo tanto, cabe concluir que el “test del daño” ofrece en este caso un resultado negativo.

Y en lo que respecta al “test del interés público”, es preciso señalar que la solicitud planteada no pone de manifiesto la concurrencia de un interés prevalente sobre el de la mercantil prestadora del servicio y sus contratistas, sino exclusivamente la intención de un particular de obtener información, sensible y privilegiada, que excede de la que vienen obligadas a comunicar las empresas ferroviarias. Por lo tanto, no se aprecia tampoco la concurrencia de ningún motivo o razón que permita concluir que la solicitud que nos ocupa deba prevalecer sobre la protección de los legítimos intereses económicos y comerciales de la empresa ferroviaria afectada, lo que supone que el test del interés público ofrece también en este caso un resultado negativo.

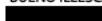
5º.- Atendiendo a los motivos expuestos en los apartados precedentes, procede acordar la inadmisión de la solicitud planteada, en aplicación del artículo 13 de la Ley de Transparencia, resultando de aplicación subsidiaria el límite al derecho de acceso previsto en el artículo 14.1 h) de la citada ley.

6º.- 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: 2025.09.24 12:57:10 +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