

1º.- Con fecha 14 de noviembre 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 001-110809. 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

COSTES RETRASOS RENFE

Información que solicita

Buenos días, Soy [REDACTED], periodista de [REDACTED], de Telecinco. Amparándome en la Ley 19-2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, solicito información correspondiente a los gastos de Renfe por retrasos en las salidas de los trenes desde 2018. Solicito: - ¿Cuántos trenes de Renfe se han retrasado en España desde 2018? - ¿Cuánto dinero ha gastado Renfe, año a año, desde 2018 en compensaciones económicas por retrasos en salidas de trenes? - ¿Cuánto dinero ha gastado Renfe, año a año, desde 2018 en compensaciones económicas por cancelaciones de trenes? Presentada dicha solicitud de información estoy abierto a que no tengan que reelaborar información. Además precisaría que los datos se presentaran en formatos reutilizables. Muchas gracias, un saludo.»

3º.- Se solicita la elaboración de un informe económico, correspondiente a los últimos 8 ejercicios, si incluimos el que todavía no ha finalizado, sobre determinados servicios prestados por Renfe Viajeros, S.M.E. S.A., (Renfe Viajeros). Se formulan varias consultas, reclamando información agregada sobre retrasos en los años definidos, con desglose económico de las compensaciones abonadas por retrasos y cancelaciones. Se requiere además que los datos del informe se presenten en formato reutilizable.

El grupo empresarial al que pertenece Renfe Viajeros publica información anual en la que se incluyen índices de calidad, desempeño y parámetros de servicio, con ocasión de la publicación de las 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>) e Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Renfe, empresa responsable (<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/grupo-renfe/empresa-responsable>)

Esta información se pone a disposición del peticionario, mediante los enlaces que anteceden, en virtud del artículo 22.3 de la Ley de Transparencia. Se reproducen además a continuación extracto de las Cuentas Anuales:

Servicios Retrasados					
	2020	2021	2022	2023	2024
AVE-LD, internacional en territorio nacional	15,41%	17,85%	24,27%	32,12%	20,28%
Regional y Urbano/Suburbano (*)	5,76%	7,51%	9,54%	12,23%	8,82%
% Retrasos a la salida (no incluye cercanías) (*)	5,79%	7,08%	10,67%	12,81%	12,49%
% de las conexiones perdidas con otros servicios de tren	0,31%	0,53%	0,65%	0,68%	5,72%
Nº Incidencias por pérdida de enlace	288	835	1589	1885	3925
(*) Se incluyen los servicios de Ancho Métrico					
Retrasos a la llegada					
	2020	2021	2022	2023	2024
AVE - Larga Distancia:					
% de retrasos de menos de 60 minutos	12,62%	14,66%	19,45%	25,76%	18,49%
% de retrasos de 60 - 119 minutos	0,57%	0,81%	0,91%	1,35%	1,33%
% de retrasos de 120 o más	0,26%	0,30%	0,31%	0,60%	0,45%
Media Distancia Convencional y Alta Velocidad (*):					
% de retrasos de menos de 60 minutos	16,84%	18,77%	24,09%	28,40%	14,28%
% de retrasos de 60 - 119 m	0,49%	0,74%	0,80%	1,14%	1,20%
% de retrasos de 120 o más	0,13%	0,13%	0,13%	0,23%	0,28%
(*) Se incluyen los servicios de Ancho Métrico					
Cancelaciones de servicios - Servicios suprimidos					
	2020	2021	2022	2023	2024
AVE-LD, internacional en territorio nacional	0,35%	0,53%	0,14%	0,47%	0,55%
Regional y Urbano/Suburbano (*)	0,87%	1,88%	0,98%	1,47%	2,41%
(*) Se incluyen los servicios de Ancho Métrico					

La puntualidad de los servicios			
Servicios retrasados			
	2017	2018	2019
AVE-LD, internacional en territorio nacional	19,11%	20,65%	17,33%
Regional y Urbano/Suburbano (*)	7,34%	8,44%	8,02%
% Retrasos a la salida (no incluye cercanías) (*)	6,54%	7,48%	7,76%
% de las conexiones perdidas con otros servicios de tren	0,33%	0,41%	0,46%
Retrasos a la llegada			
AVE - Larga Distancia:			
% de retrasos de menos de 60 minutos	15,18%	16,71%	14,16%
% de retrasos de 60 - 119 m	0,61%	0,81%	0,73%
% de retrasos de 120 o más	0,28%	0,30%	0,32%
Media Distancia Convencional y Alta Velocidad (*):			
% de retrasos de menos de 60 minutos	21,68%	22,76%	19,58%
% de retrasos de 60 - 119 m	0,37%	0,49%	0,49%
% de retrasos de 120 o más	0,08%	0,11%	0,14%
Cancelaciones de servicios			
Servicios suprimidos			
	2017	2018	2019
AVE-LD, internacional en territorio nacional	0,17%	0,28%	0,29%
Regional y Urbano/Suburbano (*)	1,25%	0,97%	1,35%
(*) Se incluyen los servicios de Ancho Métrico			

Igualmente, sin perjuicio de la próxima publicación de las Cuentas Anuales e Informes de Responsabilidad Social de 2025, la puntualidad en 2025 puede consultarse en el siguiente enlace: [Puntualidad en los Servicios](#).

Procede, por tanto, la estimación parcial de la solicitud, facilitando la información disponible, que debe satisfacer el interés puesto de manifiesto, sin que resulte pertinente la elaboración por el transportista del informe solicitado.

El régimen de acceso a información pública 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 (CTBG), que el derecho de acceso no alcanza la elaboración de informes «ad hoc» para dar contestación a una concreta solicitud de acceso según los parámetros y desglose requeridos por el peticionario, ya que ello daría lugar a actos futuros que exceden del concepto de información del citado artículo 13 de la Ley de Transparencia. Partiendo de la referida doctrina, no procede la elaboración de informes detallados *ex novo*, a partir de información heterogénea que no se encuentra disponible en un único soporte. Resultaría asimismo de aplicación la causa de inadmisión del artículo 18.1, apartado c), en tanto que atender una solicitud como la planteada implicaría una carga administrativa que no cumple con el principio de proporcionalidad, toda vez que no se trataría de una mera agregación o suma de datos sino que requiere un tratamiento previo, una 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). En efecto, no procede la confección, a la carta, de un informe, recopilando y extrayendo de sistemas que no están concebidos para ello, los registros y datos que puedan cumplir los específicos requisitos de desglose de la petición.

De manera complementaria, el informe requerido podría ser susceptible de lectura o interpretación sesgada, debiéndose proteger el prestigio de la mercantil operadora, en un entorno en el que existe competencia, intermodal e intramodal, estando prevista la competencia por el mercado. Esto supone la aplicación subsidiaria del límite del artículo 14.1, apartado h), que protege los legítimos intereses económicos y comerciales de la mercantil Renfe Viajeros.

El órgano garante, el CTBG, ha sentado doctrina que advierte que publicar información sobre indemnizaciones, eventuales incidencias o dificultades en la prestación del servicio, la mayoría ocasionadas por causas ajenas al operador, 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 nº 335/2019 enumera varios precedentes que sustentan esta posición.

4º.- Atendiendo a las consideraciones que anteceden, procede la estimación parcial de la solicitud en aplicación de los artículos 13 y 18.1. c), de la Ley de Transparencia, siendo de aplicación subsidiaria el límite previsto en el artículo 14.1 h) de la misma norma.

59.- 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.

Firmado digitalmente por BUENO ILLESCAS SERGIO - [REDACTED]
 BUENO ILLESCAS SERGIO - [REDACTED] 2022.10.25 12:15:09-34-42 +01'00'

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