

1º.- Con fecha 9 de marzo de 2026, 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 ES\_E04996103\_2026\_EXP\_AC2000000576152. 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**

*Puntualidad Servicios Renfe*

**Información que solicita**

*Solicito acceso a información pública en poder de Renfe Operadora o de cualquiera de las sociedades del Grupo Renfe relativa al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 28 de febrero de 2026. En concreto, solicito: 1. Datos de puntualidad de los servicios ferroviarios AVE, Avlo, Alvia, Intercity, Media Distancia y Cercanías, desglosados por línea y por mes. 2. Número de trenes cancelados y número de trenes con retrasos superiores a 15 minutos en dichos servicios, desglosados por línea y por mes. En caso de existir dicha información, solicito igualmente el desglose por causa de la incidencia. 3. Número de viajeros transportados y porcentaje medio de ocupación de los trenes en los servicios de alta velocidad y larga distancia, desglosados por línea y por mes. 4. Número de reclamaciones o quejas de usuarios recibidas por Renfe, clasificadas por motivo (por ejemplo: retrasos, cancelaciones, atención al cliente u otros), con desglose mensual. Solicito que, en la medida de lo posible, la información sea facilitada en formato reutilizable (por ejemplo, hoja de cálculo o CSV)»*

3º.- Se solicita la elaboración de un informe que integre: i) datos de puntualidad, ii) servicios cancelados, iii) trenes con un determinado retraso, (con desglose por línea y mes e informando sobre la causa de las incidencias), con iv) datos de producción desglosados, incluyendo porcentajes de ocupación, e v) informando sobre reclamaciones y sus motivos, también con un desglose previamente definido por el peticionario.

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 de distinta naturaleza, con un desmedido nivel de detalle y segmentación definidos por el solicitante. El derecho de acceso no es un derecho de petición ni un procedimiento de consultas, ni obliga a crear información inexistente (art. 13 Ley de Transparencia). Es doctrina consolidada del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), que el derecho de acceso no alcanza la elaboración de informes hechos a medida para responder una concreta solicitud, por exceder el concepto de “información pública”.

Existen estadísticas, que satisfacen el interés público, y señaladamente hay datos de libre acceso publicados por el [Instituto Nacional de Estadística](#), el [Observatorio del Ferrocarril](#) y el [Anuario del Ferrocarril](#) (se facilitan los enlaces) en los que figura información sobre el movimiento de viajeros y los trenes operados por Renfe Viajeros, S.M.E., S.A., (Renfe Viajeros). Respecto a los Informes del Observatorio de Ferrocarril de 2025 y 2026 están pendientes de publicación.

Además, en el portal de datos abiertos «[Renfe Data](#)», se puede obtener información adicional. Igualmente, en el apartado [Puntualidad en los Servicios](#), se publican informes mensuales de puntualidad sobre los servicios de Cercanías, Media Distancia, Avant, AVE y Larga Distancia.

También se publica información sobre circulaciones, modificaciones de horarios y frecuencias, puntualidad e incidencias de los servicios de Cercanías, el canal de X, @InfoRenfe <https://x.com/InfoRenfe>; en <https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/avisos>, <https://x.com/Renfe>, y [¡Estamos en WhatsApp!](#), así como en el sitio web del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), en la sección Estado de la red - Adif. [Estado de la red - Adif](#).

Concurre la causa de inadmisión del art. 18.1.c) de la Ley de Transparencia, al requerir una acción previa de reelaboración que no se limita a la mera suma o agregación, sino a un tratamiento sustancial de datos procedentes de diversas fuentes (Criterio Interpretativo CTBG CI/007/2015). La información no está disponible en un único documento ni en formato consolidado, y su obtención exigiría extracción, normalización, correlación, limpieza y análisis estadístico: (1) integración y normalización de puntualidad, cancelaciones y retrasos >15' por servicio/línea/meses procedentes de sistemas heterogéneos, armonizando códigos de línea y denominaciones comerciales/operativas. (2) Clasificación causal de incidencias (imputabilidad, tercero, infraestructura, meteorología), requiriendo criterios técnicos homogéneos. (3) Cálculo de ocupaciones medias por línea/mes (plazas ofertadas vs. viajeros transportados), con reglas metodológicas (p. ej., trenes suprimidos, refuerzos, composiciones variables).

Además, concurre la causa de inadmisión del art. 18.1.e) de la Ley de Transparencia, en cuanto la petición resulta incongruente con las finalidades de la Ley. No puede convertirse el procedimiento de acceso en un instrumento para construir bases de datos complejas con gasto ingente de recursos de entidades que no reciben financiación presupuestaria para atender este tipo de peticiones, en detrimento de las funciones propias del órgano. Así lo han señalado tanto la sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional de 26/03/2021 (Rec. 1/2021) y las Resoluciones CTBG 251/2021 y 250/2021 (28 de julio), apreciando abuso de derecho ante solicitudes desmesuradas, orientadas a replicar bases de datos.

De forma subsidiaria, la entrega de datos sobre reclamaciones, incidencias e indemnizaciones puede causar un perjuicio a los intereses económicos y comerciales (art. 14.1.h LTAIBG), al generar una percepción pública que coloque a la mercantil prestadora, Renfe Viajeros S.M.E., S.A., en desventaja frente a competidores y otros modos de transporte, que no están obligados a facilitar este tipo de información. Esta conclusión ha sido respaldada por la doctrina del CTBG (v. gr., Resolución 335/2019, entre otras).

4ª.- Por todo lo expuesto, se acuerda la inadmisión 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.

5ª.- Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sección de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Central de Instancia 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: 2024.03.20 16:17:12 +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*