

1º.- Con fecha 13 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 584814, (como consecuencia de la duplicación del expediente original 58057, asignado al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias). 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 Madrid

Información que solicita

Buenos días, solicito la siguiente información :Documentación relacionada con la gestión, incidencias y calidad del servicio dela red de Cercanías de Madrid: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 causas1.2 Incidencias por líneas:- Número de incidencias registradas por cada línea de Cercanías (C-1 a C-10) desde2020 hasta la fecha- Tiempo medio de resolución de incidencias por línea- Líneas más afectadas y análisis de causas recurrentes1.3 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 línea2.1 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 técnico2.2 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 pendientes3.1 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 europeos3.2 Estudios de satisfacción:- Encuestas de satisfacción de usuarios realizadas desde 2020- Principales quejas y reclamaciones de usuarios- Medidas adoptadas para mejorar la calidad del servicio4.1 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 transporte4.2 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 regionalTambién los puntos del 5 al 7 de la resolución estimatoria 1683/2025 que no me caben al estar limitado a 3000 caracteres

<https://consejodetransparencia.es/content/dam/ctransparencia/portal-ctbg/reclamaciones/nuestras-resoluciones/resoluciones-%C3%A1mbito-estatal/2025/12-diciembre/ESTIMATORIAS/R%20CTBG%202025-1486%20Resoluci%C3%B3n%20expte.1683-2025 .pdf> »

3º.- La solicitud no se limita al acceso a documentos o contenidos preexistentes, sino que, por su amplitud material, extensión temporal, nivel de detalle y grado de desglose, equivale a requerir la elaboración de un informe integral y específico sobre Cercanías de Madrid.

En efecto, lo solicitado comprende, de forma acumulativa, información histórica sobre incidencias desde 2015; desgloses por años, meses, líneas y tipologías; datos sobre tiempos de resolución, retrasos, cancelaciones y viajeros afectados; presupuestos de mantenimiento, partidas de gasto, inversiones ejecutadas y previstas, renovación de material rodante, proyectos de modernización, indicadores de puntualidad, encuestas de satisfacción, reclamaciones, pérdida de usuarios y costes económicos asociados a las incidencias. A ello se añaden, además, referencias a comunicaciones institucionales, protocolos de información al usuario, medidas de mejora, nuevas tecnologías, especificaciones técnicas y estudios comparativos con otras redes metropolitanas europeas. Considerada en su conjunto, la petición no recae sobre una información singular, homogénea y directamente identificable, sino sobre una pluralidad extensa y heterogénea de materias, fuentes, periodos temporales y niveles de agregación.

La solicitud no constituye, por tanto, una mera petición de acceso a documentos existentes, individualizados y previamente delimitados, sino la pretensión de obtener un producto informativo nuevo, confeccionado conforme a los parámetros definidos por el solicitante. El artículo 13 de la Ley de Transparencia circunscribe el derecho de acceso a los contenidos o documentos que obren en poder del sujeto obligado y hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones, sin que dicho derecho imponga la creación *ex novo* de informes, análisis o bases de datos personalizadas.

En este sentido, el Criterio Interpretativo CI/007/2015 del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, así como la jurisprudencia del Tribunal Supremo, han precisado que concurre la causa de inadmisión del artículo 18.1.c) cuando la satisfacción de la solicitud exige una acción previa de reelaboración compleja, singularmente cuando la información se encuentra dispersa, desagregada, no homogeneizada o requiere operaciones de extracción, cruce, ordenación, depuración y tratamiento no existentes con anterioridad.

Tal es lo que acontece en el presente caso. La información interesada no se encuentra disponible en un único documento, expediente o cuadro de mando consolidado, ni responde a una sola unidad material de información. Antes al contrario, su eventual atención íntegra exigiría la intervención coordinada de distintas unidades con competencias y repositorios diferentes (operación, calidad, atención al cliente, planificación, comercial, material, puntualidad, presupuestos, comunicación y relaciones institucionales, entre otras), así como la revisión de series temporales extensas y de fuentes de diversa naturaleza. Ello excede de una simple labor de localización y remisión documental y obliga a desarrollar una actividad previa de compilación, homogeneización y estructuración que desborda el contenido propio del derecho de acceso.

A título ilustrativo, la satisfacción de la solicitud requeriría la extracción de registros de incidencias desde 2015, por un período superior a 10 años; su reclasificación conforme a categorías fijadas por el solicitante, no necesariamente coincidentes con la codificación operativa originaria; la depuración de duplicidades o incidencias concatenadas; la imputación de afectaciones a una o varias líneas; el cálculo del tiempo medio de resolución por línea; el cruce entre incidencias, puntualidad, cancelaciones y viajeros afectados; la comparación entre inversiones presupuestadas y ejecutadas; la compilación de reclamaciones, encuestas y medidas

correctoras dispersas; y, en su caso, la elaboración de comparativas con otras redes europeas o estudios. Tales operaciones implican un tratamiento sustancial y complejo de información procedente de fuentes diversas, incompatible con una simple puesta a disposición de información ya existente y consolidada.

Concurre, por ello, la causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.c) de la Ley de Transparencia, al requerir la solicitud una reelaboración que no se limita a la mera agregación de datos ya preparados para su entrega, sino que exige actuaciones de extracción, selección, correlación, depuración, sistematización y análisis. Como ha señalado el Tribunal Supremo, la inadmisión procede cuando la información se encuentra dispersa y resulta necesario recabarla, ordenarla y tratarla de forma compleja, especialmente cuando no existe previamente un documento que la integre en los términos solicitados. En la misma línea se pronuncia el CTBG en su Criterio Interpretativo CI/007/2015.

Debe añadirse que existen estadísticas e informaciones públicas que satisfacen razonablemente la finalidad de transparencia sobre la actividad ferroviaria sin necesidad de reelaboración adicional por parte de esta entidad. En particular, pueden consultarse datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (<https://www.ine.es/index.htm>), el Observatorio del Ferrocarril (<https://www.transportes.gob.es/ferrocarriles/observatorios/observatorio-del-ferrocarril-en-espana>), el Anuario del Ferrocarril (https://vialibre-ffe.com/anuario_ffe.asp) y el portal de datos abiertos «Renfe Data» (<https://data.renfe.com/>). Asimismo, en el apartado de Puntualidad en los Servicios (<https://grupo.renfe.com/es/es/gobierno-y-transparencia/puntualidad-en-los-servicios>) se publican informes mensuales relativos a Cercanías y se difunden incidencias, modificaciones horarias y avisos a través de los canales corporativos efecto ¡Estamos en WhatsApp!, Cercanías Madrid (@CercaniasMadrid) / X, <https://x.com/Inforenfe>, Estado de la red - Adif (<https://www.adif.es/viajeros/estado-de-la-red>). Ello confirma que la finalidad de transparencia se atiende mediante la puesta a disposición de información pública preexistente, pero no comporta la obligación de crear un informe integral a medida del solicitante.

Concurre también la causa de inadmisión del artículo 18.1.e) de la Ley de Transparencia. 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. Cabe advertir el notable consumo de recursos que suponen estas peticiones, y que el solicitante en los dos últimos ejercicios ha planteado más de 60.

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).

Asimismo, la entrega desagregada de presupuestos de mantenimiento, planes y cronogramas de inversión, indicadores de puntualidad por línea, evolución de tiempos de viaje, encuestas de

satisfacción, reclamaciones, medidas correctoras, datos sobre pérdida de usuarios, migración a otros medios, costes de servicios alternativos, compensaciones e impacto económico de las incidencias permitiría reconstruir con notable precisión la estructura de costes, las vulnerabilidades operativas, las prioridades estratégicas, la sensibilidad de la demanda y la capacidad de respuesta de la operadora ante contingencias. Tales extremos guardan conexión directa con la actividad económica propia de la empresa y su divulgación podría situarla en una posición de desventaja.

4ª.- Por todo lo expuesto, se acuerda la inadmisión de la solicitud con base en los artículos 13 y 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 -

Firmado digitalmente por BUENO ILLESCAS
SERGIO
Fecha: 2025.02.21 13:38:48 +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