

1º.- Con fecha 24 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 603085. 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:

«Información que solicita

De acuerdo a la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid a la que se acoge el gobierno de la Comunidad de Madrid, solicito al Consorcio Regional de Transportes dependiente de la Consejería de Transportes de la Comunidad de Madrid lo siguiente: - Numero de incidencias por tipo de transporte (Metro, EMT, Cercanías, Metro Ligero y Autobuses Interurbanos y Urbanos) del año 2025 y de los meses de enero y febrero de 2026 desglosados por línea y tipología de la incidencia.»

3º.- Se solicita la elaboración de un informe, asimilable a una base de datos, con el formato y especificaciones definidas en la solicitud, incluyendo causas de cada incidencia. En cuanto actos futuros, la elaboración de informes no entra dentro del concepto del artículo 13 de la Ley de Transparencia. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), ha venido sosteniendo que el derecho de acceso no ampara la obtención de respuestas expresas o la elaboración de informes «ad hoc» fuera del ámbito de un procedimiento administrativo, por dar lugar a actos futuros. Asimismo, la posibilidad de inadmitir una solicitud con base en el citado artículo 13, cuando no recaiga sobre «información pública», es doctrina sentada, entre otras, en la Resolución R/0276/2018 del CTBG.

En este caso, lo que se solicita es la elaboración de una base de datos «a la carta», con muy concretas especificaciones.

Durante el primer semestre de 2025, el número de viajeros transportados en los servicios de Cercanías de Madrid superó los 132 millones de viajeros (<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/sala-de-prensa/madrid/cercanias-madrid-millones-viajeros-primer-semester-2025>), con 204.700 circulaciones para dicho semestre. Sobre cifras de tal magnitud, un porcentaje bajo de incidencias supondría ya una cifra relevante. Al respecto, el concepto de «incidentes» es muy amplio e incluye también los sucesos de importancia nimia, sin afectación relevante a la explotación. Lo que se pide, además, es dar cuenta de las causas de todos los incidentes, con independencia de su relevancia y afectación al servicio.

Por ejemplo, un 1% de incidencias, porcentaje que incluiría muchos supuestos sin afectación relevante al servicio (un retraso de 1 minuto ya sería contabilizado como incidencia), sobre cientos de miles de circulaciones, arrojaría una hoja de cálculo de cientos de miles de celdas. Se

trata de un elevadísimo volumen de información, susceptible de ser interpretado de manera sesgada fuera de contexto.

Existe a disposición de los usuarios y del público en general información sobre lo solicitado, referido a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril que presta Renfe Viajeros, S.M.E., S.A. (en adelante, Renfe Viajeros), que debería satisfacer el interés puesto de manifiesto. Concretamente, en el Canal de X, [Cercanías Madrid \(@CercaniasMadrid\)](#) / X @InfoRenfe <https://x.com/InfoRenfe>, en <https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/avisos> y <https://x.com/Renfe>, se publica información actualizada sobre el tráfico de Renfe Viajeros.

De manera complementaria, se ha puesto a disposición pública un canal específico de WhatsApp en el que se puede obtener información detallada sobre las incidencias que afectan a los servicios de Cercanías de Madrid: [Cercanías Madrid](#)

En la medida en que no se prevé discriminar, eliminando las incidencias de importancia mínima, y que el ámbito el núcleo de Cercanías de Madrid, la información abarcaría cientos de km-tren y centenares de miles de viajeros, como se aprecia en las estadísticas ya referidas, así como en el observatorio del ferrocarril:

<https://www.transportes.gob.es/ferrocarriles/observatorios/observatorio-del-ferrocarril-en-espana>.

Los informes ahí disponibles deben tenerse también en consideración, siendo de indudable interés a los efectos que nos ocupan. Adicionalmente, en las memorias disponibles en www.renfe.es figura también numerosa información útil para lo requerido.

En periodo que comprende la solicitud, las incidencias pueden ser muchas, y gran parte de ellas no son imputables al operador. Con tal volumen de información, no nos encontramos ante un supuesto de *reelaboración básica o general*, según la expresión de nuestro Tribunal Supremo, que cita el CTBG, sobre todo porque se requiere informar sobre las causas de todas y cada una de las incidencias. Es fácil de advertir que el formato que se exige impide una descripción detallada de esas causas y una valoración de la gravedad, así como la atribución pormenorizada. Esto supone un patente riesgo de utilización sesgada y descontextualizada de un trabajo cuya elaboración consumiría recursos de la mercantil prestadora.

En este marco, las resoluciones del CTBG: R/0039/2016, de 14 de abril de 2016; R/0239/2018, de 1 de septiembre de 2016; R/0042/2018, de 23 de abril de 2018 y la R/0219/2018, de 10 de julio de 2018, apreciaron justificada la aplicación el límite del artículo 14.1. h) de la Ley de Transparencia, al suponer un potencial perjuicio para los intereses económicos y comerciales de Renfe Viajeros. No se trata de una mera hipótesis, sino de un riesgo razonablemente previsible basado en la lógica del comportamiento del consumidor y de la percepción pública. Cuando los usuarios reciben información sobre fallos y problemas en el servicio de manera descontextualizada, su confianza en el transporte ferroviario se ve erosionada, yendo contra el objetivo de modificación de la cuota modal y de reducción de emisión de gases de efecto invernadero y de la huella de carbono.

Por otra parte, una percepción sesgada o la inducción a desconfiar del modo de transporte, puede tener un impacto significativo en los resultados de la empresa ferroviaria, afectando su capacidad para mantener y mejorar el servicio. Además, la reputación de la empresa puede verse dañada, lo que puede tener efectos duraderos y difíciles de revertir. Todo ello sin perjuicio de la dificultad de anticipar una prueba sobre un riesgo razonable futuro.

En cualquier caso, cabe reiterar que no es exigible destinar recursos a elaborar informes a la carta, en rigor de bases de datos a la medida, susceptibles de utilización espuria o contraria a los intereses de la empresa que asume la carga de dicha elaboración.

Es patente que la magnificación de las incidencias conlleva riesgo de descrédito respecto a competidores y otros modos de transporte (los cuales no tienen la obligación de publicar información de este tipo). La asimetría es evidente. Y no es fácil negar que detalles exhaustivos sobre la explotación de determinados servicios por una mercantil pueden considerarse como un secreto empresarial. En este caso, vienen afectados también los intereses del gestor de la infraestructura, ADIF E.P.E., cuyo desempeño puede verse atacado sin motivo suficiente.

Asimismo, en cuanto a las incidencias que tienen origen en actos vandálicos, que pueden ser desde pintadas en los vehículos hasta usos indebidos de los aparatos de alarma o ataques a los sistemas de seguridad de la infraestructura, es fácil comprender que se pueda inducir a una percepción errónea sobre el grado de civismo o vandalismo existente en nuestra sociedad. Resultaría además necesario extremar la prudencia en cuanto propiciar la visibilidad de ciertas incidencias, como los problemas de orden público o los incumplimientos por parte de algunos viajeros o público en general de determinadas normas de seguridad. El riesgo de una percepción sesgada y alarmista, sin motivo relevante, tiene que valorarse.

En abstracto, existe interés público en la prestación y en disponer de información sobre el servicio. Y las Administraciones competentes publican lo que entienden que procede. Pero en concreto, no parece que ese interés obligue a la empresa prestadora a la elaboración de informe tras informe, con tan detallado contenido y con tal elevado volumen de información.

Lo expuesto lleva a concluir que no procede la elaboración del informe y de la base de datos requerida, sin perjuicio de la información que se ha puesto de manifiesto que está accesible y los informes ya disponibles, respecto a los que se ha facilitado la vía de acceso.

4º.- Conforme a lo que antecede, respecto de la pretensión de que se elabore y entregue un informe y base de datos, procede la inadmisión, al amparo de los artículos 13 y 18.1 c) de la Ley de Transparencia, siendo aplicación subsidiaria además el límite del artículo 14. h) de la misma disposición.

5º.- 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.

BUENO ILLESCAS SERGIO -

Firmado digitalmente por BUENO ILLESCAS
SERGIO
Fecha: 2026.04.23 12:28:36 +02'00'

El Director General Adjunto a la Presidencia, Estrategia y Relaciones Institucionales de
RENFE-Operadora E.P.E.

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