



Consejo de  
Transparencia y  
Buen Gobierno AAI

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALVAREZ (1 de 1)  
Resolución: 18/04/2024  
Firma: 0300688366616b2b4042a2545895983  
HASH: 0300688366616b2b4042a2545895983

## Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

**S/REF:** 00001-00081776

**N/REF:** 2925/2023

**Fecha:** La de firma.

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Organismo:** RENFE / MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA8  
actual MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE.

**Información solicitada:** Quejas y sugerencias del servicio de cercanías.

**Sentido de la resolución:** Estimatoria parcial.

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 21 de agosto de 2023 el reclamante solicitó a RENFE Entidad Pública Empresarial del MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA (actual MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE) al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)<sup>1</sup> (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

*«Indicadores de Calidad específicos de Cercanías Málaga recogidos en el Contrato Renfe estado de los años 2018 a 2022 ambos inclusive (Puntualidad y Regularidad, Índice de Calidad Percibida, Índice de Satisfacción Percibida, Índice de Comodidad confort, Índice de Atención a los clientes, índice de seguridad, así como el detalle de los factores que lo integran), así como el número de quejas y reclamaciones registradas.»*

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

*Este detalle no lo encuentro en los Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Además, el informe de 2022 no está publicado en la web de Renfe.»*

2. Consta respuesta de la Entidad Pública Empresarial de 20 de octubre de 2023 con el siguiente contenido:

*«En relación con los «Indicadores de Calidad específicos de Cercanías Málaga recogidos en el Contrato Renfe estado de los años 2018 a 2022 ambos inclusive», se acuerda la estimación de la petición. De conformidad con lo establecido en el artículo 22.3 de la Ley de Transparencia, si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar como puede acceder a ella. Atendiendo a ello, se pone en conocimiento del peticionario que dichos indicadores están incluidos en el Anexo 4 del Contrato de Servicio Público relativo al periodo 2018-2027, el cual es accesible a través del siguiente enlace:*

*[https://www.mitma.gob.es/recursos\\_mfom/listado/recursos/contrato\\_2018-2027dic18.pdf](https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/listado/recursos/contrato_2018-2027dic18.pdf)*

*4º.- En relación con el «número de quejas y reclamaciones registradas», el grupo empresarial al que pertenece Renfe Viajeros publica información anual, con ocasión de la publicación de sus cuentas anuales:*

*(<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,*

*(<https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/grupo-renfe/empresa-responsable>).*

*Esta información que se pone a disposición del peticionario en virtud del ya citado artículo 22.3 de la Ley de Transparencia. Adicionalmente, procede señalar que el Informe de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo correspondiente al año 2022 estará disponible próximamente en el enlace indicado.*

*(...)*

*Partiendo de la referida doctrina, cabe señalar que proporcionar información adicional sobre quejas y reclamaciones excedería del concepto de información pública, toda vez que su estimación implicaría la elaboración de informes detallados, a partir de información heterogénea que no se encuentra disponible en un único soporte, motivos por los que no procede facilitar información adicional, al amparo de*

*lo previsto en el artículo 13 de la Ley de Transparencia. En estrecha relación con lo expuesto, resultaría asimismo la aplicación la causa de inadmisión del artículo 18.1, apartado c), en tanto que atender una solicitud como la planteada, proporcionado datos adicionales a los ya facilitados, implicaría una carga administrativa desproporcionada, toda vez que no se trata de información que pueda facilitarse mediante la mera agregación o suma de datos sino que requiere un tratamiento previo (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 específico sobre el núcleo de cercanías de Málaga, recopilando y extrayendo de sistemas que no están concebidos para ello.*

*6º.- Además de la concurrencia de la causa de inadmisión expuesta, la normativa de transparencia administrativa no ampara la obtención de información privilegiada o sensible como la solicitada, sin antes ponderar el perjuicio económico y comercial que la difusión de dicha información le podría ocasionar a la empresa que los presta, en este caso, Renfe Viajeros.*

*Sobre el concepto de quejas y reclamaciones, siendo el gestor de la circulación ferroviaria, la entidad pública empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif), nos encontramos ante un concepto muy amplio, que podría abarcar todo tipo de sucesos imputables a la infraestructura, señalización, vehículos, causas ajenas al ferrocarril, etc. En cuanto la red ferroviaria no es de competencia de Renfe Viajeros, el operador no debería facilitar lo solicitado, pues podría ser entendido como que las incidencias, de mayor o menor importancia, le son imputables. En realidad, la empresa soporta sus consecuencias, también cuando no tiene control alguno sobre sus causas y están fuera de su ámbito de responsabilidad. Por ello, este dato, que excede de su ámbito de responsabilidad, es susceptible de ser utilizado contra la empresa que lo facilite, siendo que sus competidores no están obligados a ello.*

*Consecuentemente, la información solicitada vendría afectada por el límite al derecho de acceso previsto en el artículo 14.1.h) de la Ley de Trasporencia, que obliga a ponderar el perjuicio económico y comercial que la difusión de dicha información le podría ocasionar a la empresa que los presta.*

*(...)*

*En relación con lo anterior, no puede ser exigible que Renfe Viajeros recabe y facilite información como la solicitada, en cuanto este trabajo y su publicación redundaría en injustificado perjuicio de los intereses comerciales de dicha mercantil. Esta conclusión tiene apoyo en la doctrina sentada por las resoluciones del CTBG, por ejemplo, la Resolución R/0039/2016, de fecha 14 de abril de 2016, la Resolución R/0239/2018, de 1 de septiembre de 2016, la R/0042/2018, de 23 de abril de 2018 y la R/0219/2018, de 10 de julio de 2018.*

*(...)*

*En relación con el test del daño, atendiendo a la naturaleza de la información solicitada, el propio CTBG ha puesto de manifiesto que la Administración no tiene obligación de publicar aquella información que pueda perjudicar los intereses económicos y comerciales de las empresas que dependen de ella. En concreto, dicho organismo considera que, si se hiciese pública información detallada sobre quejas o reclamaciones, la mayoría ocasionadas por causas ajenas a la empresa que los presta, se crearía una percepción en el público que afectaría de manera significativa e injustificada a sus intereses económicos y comerciales, por lo que dicha información debe ser considerada y tratada como un secreto empresarial.*

*En este entorno, facilitar información detallada sobre la dificultad de la explotación de este negocio, imputable, en muchos casos, a causas ajenas al operador, como el estado de las infraestructuras, instalaciones o a determinadas actuaciones de terceros, podría perjudicar a Renfe Viajeros, dejándola en posición injustificadamente desventajosa respecto a otros modos de transporte, con el añadido de que si se trata de información que puede ser interpretada como significativa de deterioro de alguna faceta de la explotación, también puede tener un efecto de injustificado descrédito.*

*Ello supondría, además, una desventaja competitiva injustificada para Renfe Viajeros respecto del resto de operadores de transporte con los que compite, los cuales no vienen obligados a facilitar información como la solicitada. Los servicios sometidos a obligaciones de servicio público están sometidos a una fuerte competencia intermodal, debiendo tenerse en cuenta que son susceptibles de licitación, siendo menester respetar en todo caso las condiciones de competencia en la prestación de servicios de transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en la normativa sectorial, comunitaria y nacional, con respeto a los principios de objetividad, transparencia y no discriminación.*

*Evidentemente, la Administración General del Estado publicará voluntariamente la información que estime oportuna, sobre los servicios sometidos a obligaciones de*

*servicio público y los datos agregados oportunos sobre el desempeño de las empresas públicas, pero la legislación de transparencia no supone que las empresas públicas deban exponerse ante el público respecto a datos que sus competidores mantienen reservados o confidenciales. No es exigible tampoco que una empresa pública dedique notables esfuerzos de elaboración de información para facilitar posibles ataques en términos de descrédito o para ayudar a sus competidores.*

(...)

*Adicionalmente, cabe advertir que en el presente caso no concurre ningún motivo o razón, de naturaleza pública o privada, que permita concluir que la solicitud de acceso planteada deba prevalecer sobre la protección de los intereses económicos y comerciales de Renfe Viajeros (test del interés público). Y es que existen estadísticas e información sobre lo solicitado, que satisfacen sobradamente el interés público y privado, sin necesidad de la elaboración de informes a la carta (...)*

3. Mediante escrito registrado el 23 de octubre de 2023, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) en aplicación del [artículo 24<sup>2</sup>](#) de la LTAIBG en la que pone de manifiesto que no se facilita la información solicitada, toda vez que los enlaces electrónicos a los que se remite no permite el acceso a los datos del Núcleo de Cercanías de Málaga, ni incluyen la información referida al año 2022
4. Con fecha 24 de octubre de 2023, el CTBG trasladó la reclamación al MINISTERIO afectado solicitando la remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de acceso a la información y el informe con las alegaciones que considere pertinentes; sin que, a fecha de elaborarse esta resolución, se haya recibido respuesta.

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG<sup>3</sup>](#) y en el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno<sup>4</sup>](#), el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para resolver las reclamaciones que, en

<sup>2</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)<sup>5</sup>, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.

2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12](#)<sup>6</sup> el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose por tal, según dispone en el artículo 13, «*los 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*».

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de “*formato o soporte*”. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza “*pública*” de las informaciones: (a) que se encuentren “*en poder*” de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas “*en el ejercicio de sus funciones*”.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud, formulada en los términos que figuran en los antecedentes, en la que se pide el acceso a diversa información sobre indicadores de calidad de la actividad ferroviaria en el servicio ferroviario de Cercanías de Málaga, en el periodo comprendido entre el año 2018 y 2022; así como de las quejas y sugerencias habidas en relación al citado servicio ferroviario de Cercanías.

La entidad ferroviaria concede acceso parcial aportando, en aplicación de lo previsto en el artículo 22.3 LTAIBG, dos enlaces; para alegar, a continuación, que no es posible estimar íntegramente la solicitud de acceso planteada en relación con las quejas y sugerencias no solo por concurrir la causa de inadmisión del artículo 18.1.c) LTAIBG, sino también por resultar de aplicación el límite al derecho de acceso previsto en el artículo 14.1 h) de la Ley de Transparencia.

4. Antes de entrar a examinar el fondo de asunto, procede recordar que el artículo 20.1 LTAIBG dispone que «*[ ] a resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo*

---

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

*máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante».*

En el presente caso, la solicitud de acceso a la información pública fue el 21 de agosto de 2023, no recibiendo respuesta del órgano competente hasta el 20 de octubre de 2023 por tanto ya excedido el plazo máximo legalmente establecido, sin que conste causa o razón que lo justifique. A la vista de ello, es obligado recordar a la Administración que la observancia del plazo máximo de contestación es un elemento esencial del contenido del derecho constitucional de acceso a la información pública, tal y como el propio Legislador se encargó de subrayar en el preámbulo de la LTAIBG al manifestar que *«con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública la Ley establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta».*

5. Sentado lo anterior, la premisa de partida de esta resolución ha de ser que la entidad reclamada ha proporcionado parcialmente el acceso a la información aplicando la previsión del artículo 22.3 LTAIBG. El reclamante considera que los enlaces aportados no proporcionan la información que él solicitaba pues, ni se facilitan los datos referidos al núcleo de cercanías de Málaga ni se aportan los datos del año 2022.

Respecto a la información solicitada relativa a *«Indicadores de Calidad específicos de Cercanías Málaga recogidos en el Contrato Renfe estado de los años 2018 a 2022 ambos inclusive»* la entidad pública afirma que ha sido entregada en aplicación de art 22.3 LTAIBG identificando el Anexo 4 del Contrato de Servicio Público relativo al periodo 2018-2027, el cual es accesible a través del enlace que señala. En el mencionado contrato se contiene, en efecto, un listado de indicadores de calidad en función de si se trata de trenes de cercanías, media distancia o larga distancia, añadiéndose los niveles de calidad que deben alcanzarse. En lo que aquí interesa, tales datos quedan reflejados en una tabla Excel de los «NIVELES DE CALIDAD OBJETIVO, A.2.1 CERCANIAS», en la que se incluye la referida al *«Núcleo de cercanías de Málaga»* (página 85 -87). En dicha tabla se relacionan una serie de indicadores (puntualidad, calidad percibida, suma de satisfechos o insatisfechos, comodidad, limpieza, confort, atención a clientes, seguridad, etc.) asignando unos valores a cada indicador por periodos cuatrienales anuales (2018-2021, 2022-2024; 2025-2027).

En consecuencia, la información pública solicitada fue efectivamente puesta a disposición del reclamante de forma completa en la resolución, por lo que procede la desestimación de la reclamación en este punto.

6. En cuanto a la información referida al número de quejas y reclamaciones del núcleo de cercanías de Málaga registradas en el periodo temporal comprendido entre los años 2018-2022, el enlace aportado dirige a los informes de responsabilidad social y gobierno corporativo de cada año, en los que se refleja diversa información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios para los cuatro ejercicios cerrados (2017 a 2022) [y, en lo que aquí interesa, respecto de los servicios de *cercanías*] en relación con determinados indicadores: puntualidad de los trenes, información a los pasajeros en caso de retraso, exactitud y disponibilidad de información "a bordo" / "en andén", estado de los trenes, seguridad, limpieza de los vagones, accesibilidad de las estaciones, etc. Estos datos incluyen la anualidad 2022 a la excepción del indicador de *puntualidad de los trenes*, si bien no se incluye un desglose por los distintos núcleos de cercanías. En la citada memoria se incluye, además, el número de *reclamaciones* presentadas ante RENFE viajeros durante los cuatro ejercicios (en concreto, 239.913 para el año 2022 de las que se tramitaron 203.301), diferenciando Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías. Ello evidencia que el dato agregado en cifras absolutas si está disponible para la operadora cuando permite relacionarlo con el número total de viajeros del grupo Renfe.

Ciertamente, esta información no se detalla o desglosa por referencia al núcleo de cercanías de Málaga, por lo que corresponde ahora verificar si la aportación de un mayor detalle en este sentido implica una *tarea previa de reelaboración* a los efectos previstos en el artículo 18.1.c) LTAIBG.

Desde esta perspectiva conviene recordar que, como ha reiterado el Tribunal Supremo en su jurisprudencia, *«[l]a formulación amplia en el reconocimiento y en la regulación legal del derecho de acceso a la información obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013 como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.1, sin que quepa aceptar limitaciones que supongan un menoscabo injustificado y desproporcionado del derecho de acceso a la información»* [por todas Sentencia (STS) de 11 de junio de 2020 (ECLI: ES:TS:2020:1558)].

En concreto, por lo que atañe a la aplicabilidad de la causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.c) LTAIBG, el Tribunal Supremo ha distinguido entre la tarea previa de reelaboración y la reelaboración básica que supone atender el derecho de acceso a la información. Así, en la STS de 3 de marzo de 2020 (ECLI:ES:TS:2020:810) señala que *«(...) el suministro de información pública, a quien ha ejercitado su derecho al acceso, puede comprender una cierta reelaboración, teniendo en cuenta los documentos o los datos*



*existentes en el órgano administrativo. Ahora bien, este tipo de reelaboración básica o general, como es natural, no siempre integra, en cualquier caso, la causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.c) de la Ley 19/2013. La acción previa de reelaboración, por tanto, en la medida que a su concurrencia se anuda una severa consecuencia como es la inadmisión a trámite de la correspondiente solicitud, precisa que tales datos y documentos tenga un carácter complejo, que puede deberse a varias causas (...)*».

Entre esas causas, la citada sentencia destaca el hecho de que se tenga que realizar el tratamiento a partir de «una información pública dispersa y diseminada», que requiera de una «labor consistente en recabar, primero; ordenar y separar, después, lo que es [en el caso enjuiciado en la sentencia] información clasificada o no; sistematizar, y luego, en fin, divulgar tal información», o que la misma se encuentre en soportes (físicos e informáticos) diversos. También puede incluirse en la noción de reelaboración aquella información que, al no encontrarse en su totalidad en el órgano al que se dirige la solicitud, ha de ser recabada de otros órganos.

Se confirma, así, el criterio de este Consejo de Transparencia (criterio interpretativo 7/2015) en el que se señaló que la acción de reelaboración se refiere a aquellos supuestos en los que la información debe elaborarse expresamente para dar respuesta a lo solicitado haciendo uso de diversas fuentes de información —sin que pueda confundirse con el proceso de anonimización o con la solicitud de información voluminosa—; así como a aquellos supuestos en que la Administración requerida no dispone de los medios necesarios para extraer y explotar la información concreta que se reclama.

7. En este caso, RENFE Viajeros alega que los sistemas de registro de las quejas y sugerencias no permiten facilitar la desagregación de las mismas relacionadas con el núcleo de Cercanías de Málaga, pues ello «implicaría una carga administrativa desproporcionada, toda vez que no se trata de información que pueda facilitarse mediante la mera agregación o suma de datos sino que requiere un tratamiento previo». Añade que elaborar un informe específico sobre el núcleo de cercanías de Málaga, recopilando y extrayendo de sistemas que no están concebidos para ello, implicaría una tarea inasumible por el volumen de datos a desagregar y los múltiples factores a tener en cuenta.

La anterior justificación resulta difícil de compartir por este CTBG dado que el solicitante únicamente solicita la cifra global por años, sin mayor desglose que conocer las que han sido registradas en relación con el núcleo de Cercanías de Málaga. Lo que se pide, por tanto, es una mera información numérica sin más tarea previa que la de computar las

quejas y sugerencias que se hubieran registrado en cada periodo. En este sentido, resulta difícil de asumir que la operadora ferroviaria, cuya actividad se soporta en gran medida en la implementación de medios tecnológicos de tratamiento de la información, que sirven precisamente para tramitar las quejas mediante su web, no pueda disponer de la información desagregada por razón del territorio de actividad operacional. La desagregación por el núcleo operacional cuya información se solicita es además coherente con la misma desagregación por núcleo de cercanías, prevista en los indicadores de calidad de actividad contemplados en el Anexo 4 del Contrato de Servicio Público relativo al periodo 2018-2027, cuya publicidad activa permite su acceso.

No se trata, además, de información que deba ser recabada de distintas fuentes, ni ha quedado demostrado que identificar el número de quejas recibidas respecto de un determinado servicio de cercanías resulte una tarea desproporcionada, por lo que no puede considerarse justificada la inadmisión de la solicitud de información por esta causa.

8. Por último, en relación con la pretendida aplicabilidad del límite contemplado en el artículo 14.1.h) LTAIBG —que permite la limitación del derecho en aquellos casos en que el acceso a la información de que se trate suponga un perjuicio para los intereses económicos y comerciales—, conviene recordar, con carácter previo, que tal como se puso de manifiesto en el Criterio Interpretativo CI/02/2015, de 24 de junio, el artículo 14 LTAIBG no supondrá, en ningún caso, una exclusión automática del derecho a la información, sino que será necesario realizar la ponderación de los diversos intereses presentes y motivarse de forma expresa la restricción al ejercicio del derecho. En esta línea, en la citada STS de 20 de junio de 2020 se señala que *«en todo caso, los límites previstos se aplicarán atendiendo a un test de daño (del interés que se salvaguarda con el límite) y de interés público en la divulgación (que en el caso concreto no prevalezca el interés público en la divulgación de la información) y de forma proporcionada y limitada por su objeto y finalidad»*.

La delimitación de qué haya de entenderse por perjuicio a los intereses económicos y comerciales ha quedado establecida en el Criterio Interpretativo CI/01/2019, de 24 de septiembre, de este Consejo, en el que se pone de manifiesto que *«por “intereses económicos” se entienden las “conveniencias, posiciones ventajosas o de importancia de un sujeto individual o colectivo en el terreno de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios” y por “intereses comerciales” las “conveniencias, posiciones ventajosas o de importancia en el materias relativas al ámbito del intercambio de mercancías o servicios en un ámbito de mercado”»*.

Se añade que, para calificar una información como secreta o confidencial por afectar a tales intereses, debe tratarse de una información relativa a circunstancias u operaciones que guarden conexión directa con la actividad económica propia de la empresa; que no se trate de una información fácilmente accesible o conocida y que exista una voluntad de mantenerla alejada del conocimiento público —lo que debe obedecer a *«un legítimo interés objetivo que debe tener naturaleza económica, y que cabrá identificar. Por ejemplo, cuando la revelación de la información produzca el detrimento de la competitividad de la empresa titular del secreto frente a sus competidores, debilite la posición de esta en el mercado o le cause un daño económico al hacer accesible a los competidores conocimientos exclusivos de carácter técnico o comercial»*.

Con arreglo al citado criterio y a fin de evitar una aplicación automática del límite, no resulta suficiente argumentar sobre la posibilidad incierta de que se pueda producir un daño sobre los intereses económicos y comerciales; el perjuicio debe ser definido indubitado y concreto y el daño debe ser sustancial, real, manifiesto y directamente relacionado con la divulgación de la información. Además, constatada la existencia del daño y su impacto, siempre según el criterio interpretativo, *«deberá procederse a la ponderación de la existencia de un interés prevalente que marcará, en última instancia, el peso de dicho daño en los intereses económicos y comerciales frente al interés legítimo existente en conocer la información concreta a divulgar.»*

Teniendo en cuenta lo anterior, debe ponerse de manifiesto que RENFE motiva su resolución alegando que *«facilitar información detallada sobre la dificultad de la explotación de este negocio, imputable, en muchos casos, a causas ajenas al operador, como el estado de las infraestructuras, instalaciones o a determinadas actuaciones de terceros, podría perjudicar a Renfe Viajeros, dejándola en posición injustificadamente desventajosa respecto a otros modos de transporte»*. Insiste en que la divulgación de la información requerida supondría, una desventaja competitiva respecto del resto de operadores de transporte con los que compete, los cuales no vienen obligados a facilitar información como la solicitada.

Si bien es cierto que la reputación de una empresa es uno de los elementos con influencia directa sobre la posición de esa empresa entre los competidores, también lo es que, en este caso, no sólo se habla de ese eventual perjuicio en términos hipotéticos o de posibilidad (la información *sería susceptible de*) sino que, en la necesaria ponderación entre el interés de la empresa en mantener en secreto el número de quejas registradas en el nodo de Cercanías de Málaga y el interés público en conocer dicha información, prevalece el segundo. No puede obviarse que los servicios de cercanías se configuran como una obligación de servicio público que debe asumir RENFE,

subvencionada o compensada con recursos públicos, y, desde esta perspectiva, el acceso a información sobre las quejas sobre su gestión encaja con la finalidad de la ley, contribuye al escrutinio del uso de los fondos públicos gestionados por una sociedad estatal y permite constatar el cumplimiento de las obligaciones de servicio público impuestas a la entidad.

En consecuencia, no resulta de aplicación el límite alegado del artículo 14.1.h) LTAIBG.

9. En conclusión, con arreglo a lo expuesto en los anteriores fundamentos jurídicos procede la estimación parcial de esta reclamación, al no haberse facilitado la información solicitada sobre para el acceso a la información del número de quejas y sugerencias registradas en los años 2018 a 2022 ambos inclusive para el referido núcleo de cercanías de Málaga, ni tampoco concurrir causa de inadmisión que lo impida, ni ser de aplicación el límite legal invocado por la entidad reclamada.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede

**PRIMERO: ESTIMAR parcialmente** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución de la RENFE Entidad Pública Empresarial del MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA (actual MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE).

**SEGUNDO: INSTAR** a RENFE / MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA (actual MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE) a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita al reclamante la siguiente información:

- «Número de quejas y sugerencias registradas en los años 2018 a 2022 ambos inclusive en relación el núcleo de Cercanías de Málaga.»

**TERCERO: INSTAR** a RENFE / MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA (actual MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE) a que, en el mismo plazo máximo, remita a este Consejo de Transparencia copia de la información enviada al reclamante.

De acuerdo con el [artículo 23.1<sup>7</sup>](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre<sup>8</sup>](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa<sup>9</sup>](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

R CTBG  
Número: 2024-0451 Fecha: 18/04/2024

---

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

<sup>8</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

<sup>9</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>