



## Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

**S/REF:** 00001-00087631

**N/REF:** 962/2024

**Fecha:** La de firma.

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Organismo:** AESA / MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE.

**Información solicitada:** Reclamaciones presentadas ante problemas con vuelos.

**Sentido de la resolución:** Desestimatoria.

R CTBG  
Número: 2024-1140 Fecha: 15/10/2024

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 27 de febrero de 2024 la reclamante solicitó a AESA / 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:

*«El listado de todas y cada una de las reclamaciones puestas en el año 2023 ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea por problemas con los vuelos. Solicito para todas y cada una de las reclamaciones que se han presentado en 2023 los siguientes parámetros:*

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



*El motivo de presentar la reclamación para todas y cada una de las reclamaciones: Cancelación/Retraso/Denegación de embarque y/o reclamación de persona discapacitada o de movilidad reducida (PMR)/Cambio de clase.*

*La fecha en la que se presentó la reclamación, la fecha en la que la entidad la aceptó a trámite y la fecha en la que se dio respuesta a la reclamación al usuario para todas y cada una de las reclamaciones. Así, pido: día, mes, año.*

*La resolución que la AESA dio al usuario que presentó reclamación para todas y cada una de las reclamaciones.*

*Nombre concreto del aeropuerto en el que ocurrió el incidente y el aeropuerto de destino al que iba el pasajero/os.*

*Solicito saber para todas y cada una de las reclamaciones si tenía un vuelo de conexión y si, es así, saber origen y destino del vuelo de conexión.*

*Solicito, además, saber la compañía operadora del vuelo en la que se presentó la reclamación para todas y cada una de las reclamaciones. Les recuerdo que pido información de entidades jurídicas no físicas, por lo tanto, a las jurídicas no les afecta la parte de protección de datos personales.*

*A su vez, para todas las reclamaciones pido el localizador de dicho vuelo; es decir, pido saber qué vuelo era en concreto el afectado para todas y cada una de las reclamaciones. Esto es un dato que rellenando en los buscadores es posible conocer, por lo tanto, no estoy pidiendo datos de la persona reclamante.*

*El aeropuerto de salida, la fecha prevista de salida y la hora prevista de salida si es el caso. Y lo mismo con el aeropuerto de llegada, fecha prevista de llegada y la hora prevista de llegada si es el caso.*

*Solicito saber si quien presenta la reclamación es una persona física o jurídica para todas y cada una de las reclamaciones. Si es una persona física, pido saber si actúa en nombre propio o en representación del interesado. En el caso de que sea una persona jurídica quien presente la reclamación solicito conocer el nombre de dicha entidad.*

*Todos estos parámetros figuran en el formulario online que existe, por lo tanto, son parámetros que están recogidos por la AESA y recabados para tramitar las reclamaciones.*

*De hecho, estas reclamaciones también están cuantificadas de alguna manera para que la propia AESA después haga sus notas de prensa como esta en la que*



indican que “el 71,8 % de los pasajeros que reclamaron en AESA en 2021 están satisfechos con la calidad del servicio prestado”. Por lo tanto, han tenido que recabar estos datos y agregarlos.

En esta ocasión, lo que pido son datos desagregados de todas y cada una de las reclamaciones puestas en el año 2023, ya cerrado.

Pido que esta solicitud sea atendida y entregada en formato reutilizable XLS, CSV. Y que no se deniegue el acceso a esta información pues se trata de contenido que obra en manos de la administración y tiene carácter público».

2. Mediante resolución de 30 de abril de 2024 AESA dictó resolución en la que acuerda inadmitir la solicitud en los siguientes términos: « (...) De acuerdo con el artículo 18.1 de la LTAIBG “Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.

(...)

c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración”

SEGUNDO. - Publicidad activa de la información sobre derechos de los pasajeros.

En cumplimiento de las obligaciones de Publicidad activa previstas por la LTAIBG, AESA facilita en su web el Informe Público anual relativo a la actividad de AESA en Derechos de los pasajeros. Los informes anuales elaborados son los correspondientes a los años 2019, 2020, 2021 y 2022, y se encuentran actualmente publicados en la web de AESA, en el siguiente enlace:

<https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/informe-anual-y-encuesta-de-satisfaccion>

En dichos informes se proporciona la información de forma contextualizada, indicando las fuentes y criterios utilizados para la contabilización de los datos que se presentan. Además, se incluyen textos y gráficos para una mejor comprensión de la información. En gran parte, los datos solicitados relativos a 2019, 2020, 2021 y 2022 se encuentran publicados en dichos informes, y en el informe de 2019 pueden consultarse también parte de los datos referentes al periodo 2015-2018.

En relación con la solicitud de información relativa al año 2023, se hace constar que el informe correspondiente está en curso de elaboración y publicación general. Una



vez finalizado, será publicado en el enlace indicado, de modo que, próximamente, la solicitante podrá acceder a los datos.

*TERCERO. - Entrada de reclamaciones sobre derechos de los pasajeros en AESA.*

*Las reclamaciones sobre derechos de los pasajeros se reciben en AESA por diferentes vías:*

*1) Se reciben reclamaciones por cualquier vía de las previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como reclamaciones derivadas desde autoridades nacionales de aviación de otros países, en las que fueron presentadas por la persona reclamante, una vez comprobado por dicha autoridad que corresponden al ámbito competencial de AESA.*

*En estos dos supuestos, los datos requeridos no se recogen completamente en campos separados sino en el texto de la solicitud o en las copias de documentación acreditativa aportadas por la persona reclamante, con omisión de algunos de ellos en algunos casos por no necesitarse en ningún momento o en otros por error imputable al pasajero. La información así aportada es suficiente para que AESA realice el análisis de la situación, realice la tramitación y resuelva de acuerdo con sus competencias, no siendo necesario para el cumplimiento de sus funciones realizar una extracción de dichos datos en un listado.*

*Para la generación de un listado de reclamaciones tramitadas por AESA sería necesario revisar uno a uno los expedientes tramitados y elaborar un listado con los campos relativos a los detalles específicos del vuelo al que se refiere la reclamación, lo que no es necesario para el ejercicio de las funciones de esta Agencia y excede notablemente los medios disponibles.*

*2) Directamente presentada por la persona solicitante, o su representante, vía Sede Electrónica.*

*En la Sede Electrónica existe un formulario en que determinados datos de los vuelos se recogen por separado de acuerdo con lo manifestado por cada reclamante. AESA no extrae un listado desde dichos formularios conteniendo los campos indicados por la reclamante, ya que ello no es necesario ni útil para la resolución de las reclamaciones. El objetivo de los formularios no es formar un listado de las reclamaciones presentadas, sino que las competencias de AESA están orientadas a asegurar que las personas que presentan la reclamación faciliten todos los datos necesarios, así como guiarlas en el procedimiento a seguir y la documentación a*



presentar. Asimismo, el formulario facilita a las personas reclamantes la información de la autoridad ante la cual debe presentar la su reclamación, cuando no corresponde a AESA.

Los datos aportados en dichos formularios no son datos contrastados, exactos y completos sobre las reclamaciones competencia de AESA y, por tanto, no constituyen información pública sobre su actividad dado que:

- No son datos contrastados, ya que contienen únicamente los datos indicados por los reclamantes mediante meras manifestaciones y, en caso de que se haya introducido algún dato no exacto (p.ej. una compañía de nombre similar pero diferente, una compañía que no es responsable, un aeropuerto sin relación con el incidente, otros datos incorrectos u omisiones acerca del incidente, etc.), AESA no realiza una actualización/corrección completa de esos datos, sino que, en la herramienta, se mantienen únicamente los expuestos por el pasajero en su reclamación inicial y los necesarios para el trámite de la reclamación específica.

- Contienen datos relativos a reclamaciones que no son competencia de AESA, y tal y como se expone en la página 13 del informe anual de 2022: “En estos casos se asesora preliminarmente al pasajero sobre sus derechos y sobre cuáles son las autoridades competentes donde el pasajero puede presentar su reclamación”. Por tanto, mediante un formulario se incorporan datos de vuelos que no constituyen reclamaciones competencia de AESA.

- No son datos completos, ya que AESA recibe reclamaciones por otras vías, cuyos datos no se añaden en su totalidad a los recogidos en la Sede Electrónica, por no ser ello necesario para la tramitación y resolución.

Dado que las vías indicadas en el punto 1) de esta Alegación siguen siendo utilizadas por las personas reclamantes para incorporarse a un listado completo con las circunstancias de cada una de ellas, sería necesario que se realizase desde AESA un listado ad hoc que no es obligatorio para el cumplimiento de sus competencias y cuya elaboración, dado el volumen de reclamaciones recibidas en cada una de las anualidades y que se especifica en la resolución reclamada, redundaría en una disminución de la eficacia y eficiencia de la Administración, al obligar a retraer los recursos necesarios para la tramitación de las reclamaciones de defensa de los derechos de los pasajeros.

Además, para contar con un listado exacto sería necesario que AESA excluyese del mismo los datos de vuelos aportados mediante formulario que no constituyen reclamaciones de su competencia, por ejemplo, excluyendo aquellas reclamaciones que, tras el análisis individual, resultan referirse a incidencias de equipaje que



corresponden a otras autoridades. Finalmente, para disponer de un listado contrastado sería necesario que AESA, a medida que analizase y tramitase las reclamaciones, fuese actualizando en el mismo los datos aportados por los pasajeros.

En conclusión, en lo referente a la indicación de la solicitante en su reclamación de que interesa “datos desagregados de todas y cada una de las reclamaciones puestas en el año 2023”, se informa que no existe en AESA un listado completo, exacto y contrastado de cada una de las reclamaciones de derechos de los pasajeros de las características indicadas por la solicitante, ni en formato reutilizable ni en ningún otro formato, siendo necesario crear ad hoc los campos solicitados por la reclamante para construir la base de datos que los contenga y, por tanto, no resulta posible facilitar dicha información, ya que debería elaborarse expresamente utilizando diversas fuentes, a partir de expedientes individuales, tanto de los textos de las solicitudes, como de las copias de documentación aportadas por los pasajeros reclamantes, de los informes presentados por las compañías aéreas y de la propia resolución de AESA.

Dado el importante número de reclamaciones recibidas anualmente, AESA no dispone de los medios precisos para realizar dicho listado, listado que no resulta necesario para el cumplimiento de sus funciones ni serviría a sus fines de ningún otro modo. Por otra parte, un listado con los campos solicitados por la reclamante atañe a datos comerciales de otras entidades como aeropuertos y compañías aéreas y no tienen relación con el control de la actuación pública de AESA ni son necesarios para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos de AESA».

3. Mediante escrito registrado el 28 de mayo de 2024, la solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24](#)<sup>2</sup> de la LTAIBG en la que pone de manifiesto que:

« (...) Así, los argumentos del Ministerio chocan con su propia respuesta ya que la propia administración remite a una estadística en la que confirma que esta información existe y que la operación de agregación de datos que yo solicito ya se hace. (...)

---

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



*La LTBG no contempla que el dato esté contrastado o no para poder tener acceso a ella. Es información que rellenan los pasajeros y que obviamente puede contener errores. Eso no impide que yo pueda acceder a lo que rellenan los pasajeros. (...)*

*Sin embargo, la falta de medios no es motivo para denegar dicha solicitud. Pueden ampliar el plazo ante solicitudes voluminosa, algo que han hecho para denegar directamente el acceso a ella. En todo caso, los campos que solicito son los que se deben de rellenar los pasajeros y quien lo recoge es una aplicación informática que utiliza todos esos campos. Si los he solicitado así es porque así figuran en el formulario y el sistema informático los recoge y, por lo tanto, los datos se encuentran informatizados. Basta con una mera consulta y extracción de la información sobre la base de datos para darme respuesta a lo solicitado. Así, existen evidencias que el ministerio tiene los datos y que además puede llevar a cabo diversas consultas informáticas para dar unos datos más específicos.*

*En todo caso, si esta tarea de consultar bases de datos paraliza el funcionamiento diario la administración puede darme la información tal y como consta en sus registros informatizados y yo hago la consulta estadística. Pido así que se estime mi reclamación y que el ministerio me entregue los datos solicitados».*

4. Con fecha 29 de mayo de 2024, el Consejo trasladó la reclamación al ministerio requerido 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. El 3 de julio de 2024 tuvo entrada en este Consejo, junto al expediente, escrito en el que se señala lo siguiente:

*« (...) En primer lugar, se considera por esta Agencia que la solicitante plantea en su reclamación una petición diferente a la de la solicitud inicial a la que, en consecuencia, no fue posible dar respuesta en la resolución inicial, y ello a tenor de la mención de la solicitante en su reclamación acerca de que: “Me dicen que “AES A no extrae un listado de dichos formularios conteniendo los campos indicados por la reclamante, ya que ello no es necesario ni útil para la resolución de las reclamaciones”. Bien pues AES A puede entregarme el listado que ellos sí extraen y que utilizan para sus informes” (...)*

*Los datos que introducen los ciudadanos en los formularios de reclamación difieren de los datos adquiridos por AES A en el ejercicio de sus funciones, dado que la recepción de cada reclamación incluye la comprobación y corrección de los datos en cada expediente para su correcta resolución, sin incorporarse dicha actualización en ningún listado. Para ello, se utilizan el texto de las solicitudes, las copias de documentación aportadas por los pasajeros reclamantes, los informes*



*presentados por las compañías aéreas y otra información comercial sobre éstas o información sobre vuelos disponible públicamente.*

*Por tanto, el conjunto de datos que pueda extraerse de los formularios de los pasajeros no constituye información pública en el sentido previsto por el artículo 13 LTAIBG, dado que son diferentes a los datos disponibles en AESA en el ejercicio de sus funciones, datos que constan en los expedientes individuales y no están recogidos en formato listado, tabla o similar. (...)*

*Según el artículo 18.1.b) de la LTAIBG se inadmitirán a trámite las solicitudes "Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas".*

*Los datos incluidos por los pasajeros no tendrán la consideración de información final sino que constituirían información preparatoria y sin la consideración de final.*

*Conforme con el artículo 18.1 b) de la LTAIBG y de acuerdo con el Criterio interpretativo 6/2015 del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, de 12 de noviembre de 2015, la información preparatoria y sin la consideración de final constituye información auxiliar o de apoyo, y procede la inadmisión.*

*A ello se añade, como se ha mencionado, que de lo expuesto por la reclamante en su solicitud inicial no podía deducirse que estuviese solicitando los datos tal y como fueron introducidos por los pasajeros, dado que solicitaba un listado que incluyese, entre otros datos, "Nombre concreto del aeropuerto en el que ocurrió el incidente y el aeropuerto de destino" o "la compañía operadora del vuelo en la que se presentó la reclamación para todas y cada una de las reclamaciones", datos que son comprobados, y, en su caso, corregidos por AESA en cada expediente. (...)*

*Se incide en que la información relativa al informe anual del año 2023 continua en proceso de elaboración para su próxima publicación, tal y como estaba en el momento de dictarse la resolución reclamada».*

5. El 4 de julio de 2024, se concedió audiencia a la reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; recibíéndose escrito el 11 de julio de 2024 en el que señala:



« (...) me reitero en mis alegaciones que presenté. Y, además, añado que están incluyendo nuevos argumentos en las alegaciones que no incluyeron como motivo de denegación. Así, recuerdo que este Consejo no considera admisible la alegación ex novo, y en trámite de alegaciones ante este organismo, de causas de inadmisión, cuando las circunstancias para su aplicación ya concurrieran en el momento de resolver la solicitud de información. (...)

Además, indican que los datos rellenos por los pasajeros es información auxiliar y que no es información pública. Recuerdo que el criterio interpretativo CI/006/2015 del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno considera que no es información auxiliar o de apoyo aquella “que tenga relevancia en la tramitación del expediente o en la conformación de la voluntad pública del órgano, es decir, que sea relevante para la rendición de cuentas, el conocimiento de la toma de decisiones públicas, y su aplicación”. En el caso que nos atañe, es indudable que la información solicitada permite conocer mejor los motivos en los que los ciudadanos se ven afectados por los vuelos. Así, dado que es una información que utilizan para resolver los casos de los pasajeros, por supuesto que es información relevante que permite conocer los principales motivos. (...)

Finalmente, con respecto a que está en elaboración no es posible que esa información esté en elaboración pues es del año 2023 y ya está elaborada. Quien la elabora son los propios pasajeros y no ellos, que son quienes las reciben. (...)».

## 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 13.2.d\) del Real Decreto 615/2024, de 2 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, A.A.I.](#)<sup>4</sup>, el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que, en 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, entendiendo por tal, según dispone en el artículo 13, «los

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/02/615>

<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>



*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 al número de reclamaciones interpuestas por los usuarios de compañías aéreas ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en el año 2023 con un determinado desglose (basado en los diversos campos que figuran en el formulario *online* de presentación de las reclamaciones). En particular se pretende el desglose por el motivo de la reclamación (cancelación, retraso o denegación de embarque, reclamación de persona discapacitada o movilidad reducida); la fecha de presentación, admisión y resolución de la reclamación; la resolución dictada por AESA; el nombre concreto del aeropuerto donde ocurrió el incidente, aeropuerto de destino y, en su caso, conexión; las compañías aéreas operadoras del vuelo; el localizador de vuelo; los horarios de salida y llegada previstos; y, finalmente, si el reclamante es persona jurídica, su nombre, y si es persona física, indicación de si presenta la reclamación en su propio nombre.

AESA dictó resolución en la que, tras indicar que los datos que se solicitan están disponibles en su página web hasta el año 2022 en cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa, inadmite la solicitud con fundamento en lo dispuesto en el artículo 18.1.a) LTAIBG, por encontrarse la información en proceso de elaboración para su publicación general. Invoca, además, la causa de inadmisión del artículo 18.1.c) LTAIBG, puesto que proporcionar la información con el desglose solicitado por la reclamante requiere de una labor previa de reelaboración. En fase de alegaciones en este procedimiento de reclamación, añade la invocación de la causa de inadmisión del artículo 18.1.b) LTAIBG, subrayando que la información solicitada tiene un carácter preparatorio.



4. Centrada la reclamación en estos términos, procede analizar la posible concurrencia de alguna de las causas de inadmisión que invoca la entidad requerida. Y para ello conviene recordar que *«[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»*.—Sentencia del Tribunal Supremo (STS) de 11 de junio de 2020 (ECLI:ES:TS:2020:1558)—. Por ello, la concurrencia de las causas de inadmisión se habrá de justificar de forma expresa y detallada, a fin de poder comprobar su veracidad.

Respecto de la concreta causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.a) LTAIBG (que permite la inadmisión a trámite, mediante resolución motivada, de las solicitudes *«[q]ue se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general»*), este Consejo de Transparencia ya ha señalado en varias ocasiones —por todas, R CTBG 152/2023, de 13 de marzo—, que *«(...) la causa de inadmisión del artículo 18.1 a) debe entenderse relacionada con el hecho de que la información está elaborándose o cuya publicación general está siendo preparada. Lo que está implícito en esta causa de inadmisión es que la información aún no está elaborada (por lo que no se incluiría dentro del propio concepto de información pública del artículo 13 de la LTAIBG) o que la misma va a ser publicada de tal manera, que, en un plazo de tiempo razonable, pueda ser accesible con carácter general»*.

En definitiva, la causa invocada permite inadmitir aquellas solicitudes de acceso a información que no está aún acabada, pero que ha de estarlo próximamente; esto es, que está todavía en fase de elaboración o en curso de publicación y, por ello no puede ser proporcionada en el momento en que se da respuesta a la solicitud. Se destaca, así, que son circunstancias que no están llamadas a prolongarse en el tiempo, sino que dichas situaciones finalizarán con la elaboración de la información (debiendo permitirse a partir de ese momento el acceso) o con su publicación.

5. Tomando en consideración lo que se acaba de exponer, no puede desconocerse que este Consejo, en la resolución R CTBG 747/2024, de 4 de julio, confirmó la aplicación de la citada causa de inadmisión [ artículo 18.1.a) LTAIBG] respecto del acceso a las reclamaciones formuladas ante AESA en el año 2023 al haberse *«justificado de forma suficiente que, en el momento de solicitarse el acceso, se está elaborando el informe público anual 2023 de actividad de AESA en derechos de los pasajeros para*



*su publicación en la web, en la línea de lo ya realizado en los años 2019 a 2022, por lo que el acceso a esta información estará disponible en un periodo razonable.»*

Tal conclusión partía de una premisa que es relevante, en cuanto trasladable, a esta reclamación: que la información contenida en el apartado correspondiente de la web de AESA (que en aquel caso se había proporcionado hasta el año 2022 a través de diversos enlaces, de la misma forma que en este caso) podía considerarse como una información ciertamente exhaustiva y que, proporcionarla con el desglose pretendido por el entonces reclamante —desde la fecha más antigua disponible a la más reciente, agrupadas por tipo de reclamación (overbooking, retraso, cancelación, pérdida de equipaje, etc.), compañía aérea a la que se dirige la reclamación, fecha y aeropuerto)—, superaba con creces la mera reelaboración básica o general que implica suministrar información pública a quien ha ejercido su derecho.

Las anteriores conclusiones son trasladables a este caso. En efecto, la información que se recoge en los informes anuales, sobre la intervención de AESA en materia de reclamaciones de derechos de usuarios frente a compañías aéreas es razonable y suficiente desde la perspectiva del conocimiento de cómo actúan las instituciones públicas y cómo manejan los fondos públicos. Por ello, el acceso a la información se ve satisfecho con el enlace a la información que ya se encuentra publicada, de acuerdo con la previsión del artículo 22.3 LTAIBG, no siendo sin embargo posible por el momento acceder a la correspondiente al año 2023 por encontrarse la información en proceso de elaboración para su publicación general.

6. A mayor abundamiento, por lo que concierne al concreto desglose pretendido por la reclamante (que no figura en las memorias anuales), considera este Consejo que lo pretendido es la realización de un informe *ad hoc*, elaborado expresamente para la solicitante, que no tiene encaje en la noción de información pública. El hecho de que ese desglose se fundamente en el tipo de información que se pide al usuario en formulario de reclamaciones de AESA no obsta a tal conclusión, pues no excluye el hecho de que, para satisfacer la pretensión de la reclamante, habría de recabarse la información de cada uno de esos registros para recopilarla y sistematizarla (en función, por ejemplo, del canal de entrada). Subraya en este sentido la entidad que *«no existe en AESA un listado completo, exacto y contrastado de cada una de las reclamaciones de derechos de los pasajeros de las características indicadas por la solicitante»*, y ello por dos razones: porque en las reclamaciones que no se presentan a través del formulario *online* los datos se recogen en el texto de la solicitud y porque los datos de los formularios *online* no son *«datos contrastados, exactos y completos»*.



En definitiva, se trata de una información compleja que requiere de un tratamiento previo de reelaboración para poder suministrarla.

7. Por todo lo expuesto, procede la desestimación de la presente reclamación al resultar de aplicación la casusa de inadmisión del artículo 18.1.a) LTAIBG.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución de AESA / MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE.

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

<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>