

1º.- Con fecha 10 de septiembre de 2024, 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 \_\_\_\_\_ que quedó registrada con el número 001-095532. 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**

*En atención a RENFE*

**Información que solicita**

*Buenos días, Soy \_\_\_\_\_*

*En virtud del artículo 21.d de la Constitución: «Se reconocen y protegen los derechos». d) «A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.*

*La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades» y el 105.b: «El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas».*

*Y al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*

*Solicito la siguiente información por motivos periodísticos:*

*El NPS (net promoted score) o índice de satisfacción de cada mes de 2024 hasta julio, y si está disponible el de agosto y septiembre en el momento en que se conteste a esta pregunta, también lo solicito*

3º.- Analizada la solicitud, se concede acceso parcial a lo solicitado. En aplicación del artículo 22.3 de la Ley de Transparencia, se informa de que el Grupo Renfe publica anualmente, en sus Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, información sobre la calidad del servicio y las puntuaciones obtenidas en las encuestas de calidad realizadas por Renfe Viajeros, S.M.E., S.A. -Renfe Viajeros- (apartado «El Cliente», subapartado «Calidad del Servicio»). Esta información satisface plenamente el interés puesto de manifiesto.

Sin embargo, no procede el acceso total a lo solicitado por ser de aplicación la causa de inadmisión del artículo 18.1. a) de la Ley de Transparencia. En concreto, los datos de «Calidad del Servicio» relativos a la anualidad 2024 se encuentran «en curso de elaboración o publicación general», en tanto que el Informe de responsabilidad Social y Gobierno Corporativo 2024 no es susceptible de ser publicado hasta la finalización del ejercicio en curso.

Por lo tanto, solicitar una información que próximamente estará accesible al público en general, implica aspirar a una cierta situación de privilegio y a la obtención de un informe a medida, que

no sería conforme con los fines de la Ley de Transparencia. En este sentido, el artículo 18.1. c) de la Ley de Transparencia establece que se inadmitirán a trámite las solicitudes relativas a la información para cuya divulgación sea necesaria una acción de reelaboración.

No justifica este tipo de solicitudes el hecho de que el Grupo Renfe publique determinados datos o estudios, cuando considere que tienen interés para sus clientes o el público en general. No debe confundirse ese interés apreciado discrecionalmente con un interés particular en recibir informes «a la carta».

Así, es doctrina consolidada del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) que el derecho de acceso no alcanza la elaboración de informes «ad hoc» para dar contestación a una concreta solicitud de acceso, ya que ello daría lugar a actos futuros que exceden del concepto de información pública previsto en el citado artículo 13 de la Ley de Transparencia. Proporcionar información adicional sobre índices de satisfacción respecto a lo publicado en los Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, 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.

Así, atender una solicitud como la planteada, 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).

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

Los índices de satisfacción de Renfe Viajeros, siendo el gestor de la circulación ferroviaria la entidad pública empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif), pueden verse afectados por una pluralidad de motivos ajenos a la empresa que presta los servicios de transporte (sucesos imputables a la infraestructura, señalización, vehículos, causas ajenas al ferrocarril, etc.). En cuanto la red ferroviaria no es de competencia de Renfe Viajeros, estos datos pueden ser objeto de lecturas sesgadas y utilizarse para intentar desacreditar la gestión empresarial, facilitando un blanco de desprestigio, siendo que otras empresas competidoras no están obligadas a facilitar este tipo de información.

En relación con lo anterior, no puede ser exigible que Renfe Viajeros recabe y facilite información adicional la publicada en los Informes de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, en cuanto este trabajo y su publicación podría redundar un 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.

Ello supondría, además, una desventaja competitiva respecto del resto de operadores de transporte con los que compite, los cuales no vienen obligados a facilitar información como la solicitada. No puede obviarse que los servicios comerciales que presta Renfe Viajeros, además de competir con otros modos de transporte (principalmente con aviones, autobuses y coches particulares), se encuentran abiertos a la competencia intramodal. En cuanto a los servicios sometidos a obligaciones de servicio público, debe tenerse en cuenta que compiten también con otros modos de transporte y que está prevista su licitación competitiva.

4º.- Atendiendo a las consideraciones que anteceden, procede la inadmisión parcial de la solicitud.

5º.- Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo 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.

D. 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*