



## Resolución 245/2022

**S/REF:** 001-065412

**N/REF:** R-0205-2022; 100-006496

**Fecha:** La de firma

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Administración/Organismo:** RENFE-Operadora/Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

**Información solicitada:** Incidencias usuarios de cercanías Málaga a través @InfoRenfe

**Sentido de la resolución:** Desestimatoria

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó el 3 de febrero de 2022 a RENFE-Operadora 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:

"(...)

"Quiero conocer el motivo por el que el Twitter de Renfe, denominado @InfoRenfe solo facilita información de incidencias y atienden a usuarios del Cercanías de Bilbao y de Asturias, y por qué no informa de incidencias ni atienden a usuarios de Cercanías Málaga, ni otros Cercanías de Andalucía. En Madrid, Valencia y Barcelona tienen su propio Twitter. Pero no entiendo que la cuenta genérica @InfoRenfe no informe de incidencias y a usuarios de Cercanías de Málaga. Espero que sean transparentes y me indiquen el motivo por el que @InfoRenfe no informa de incidencias ni a usuarios de Cercanías Málaga (líneas C-1 y C-2). Gracias."

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

2. RENFE-Operadora dictó resolución de fecha 2 de marzo de 2022 con el siguiente contenido:

*“La cuenta en Twitter @InfoRenfe se inició en 2016, con el fin de informar del tráfico de trenes de Media Distancia y Avant, a los que en 2017 se incluyeron los trenes de Ave y Larga Distancia. De forma excepcional y temporal se incluyeron en dicha cuenta publicaciones de los núcleos que tienen líneas de Ancho Métrico (Asturias, Cantabria y Bilbao) aunque, desde enero de este 2022, ya no se ofrece información de estas líneas. Por parte de Renfe se ha creado la cuenta @InfoCercanías, en la que está previsto que próximamente se proporcione la información sobre las incidencias que puedan producirse en el núcleo de Cercanías de Málaga y otros núcleos de Cercanías”.*

3. Mediante escrito registrado el 3 de marzo de 2022, el interesado 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 con el siguiente contenido:

*“(…)*

*“En la resolución no se indican los motivos por los que no se informa del Cercanías de Málaga y se miente al decir que la cuenta de Twitter @InfoRenfe no ha informado desde enero de 2022 de los Cercanías de Bilbao, Asturias y Cantabria. Hay pruebas en Twitter que lo desmienten, por lo que la respuesta de Renfe es de dudosa credibilidad al incluir mentiras”.*

Mediante comunicación posterior el reclamante presentó escrito complementario y documentación refiriendo que: *“(…) demuestro que Renfe miente y puede informar perfectamente de las incidencias en Cercanías Málaga si hubiera querido en todos los meses anteriores que hemos sufrido incidencias(…)”.*

4. Con fecha 3 de marzo de 2022, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió la reclamación al MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA al objeto de que se formularan las alegaciones que se considerasen oportunas. El 18 de marzo de 2022 se recibió respuesta con el contenido siguiente:

*“(…)”*

**CONSIDERACIONES**

*Primera. - La reclamación interpuesta no desvirtúa la conformidad a Derecho de la Resolución.*

---

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

*Como se ha referido en los antecedentes, la solicitud de acceso planteada no tenía por objeto el acceso a información pública, a los efectos de lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Transparencia, esto es, "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". En su lugar, lo que el ahora reclamante pretendía, valiéndose para ello del procedimiento de acceso a la información pública, era obtener una explicación acerca de la información que se publica en una cuenta que Renfe Viajeros S.M.E., S.A. tiene abierta en la plataforma Twitter, al servicio de sus legítimos intereses comerciales.*

*Sin perjuicio de que la referida solicitud no guardaba relación con el ámbito del derecho de acceso a la información pública, teniendo en cuenta los objetivos voluntariamente asumidos en materia de transparencia en sede del grupo empresarial, se procedió a informar al peticionario sobre el origen y funcionamiento de la cuenta denominada @InfoRenfe, y, asimismo, sobre la creación de la cuenta denominada @InfoCercanías, en la que está previsto que próximamente se proporcione información sobre eventuales incidencias que puedan producirse en el transporte en Málaga y en otros núcleos de Cercanías.*

*A pesar del esfuerzo realizado por esta entidad, que no recibe financiación con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, que permitan destinar recursos para atender este tipo de solicitudes, el ahora reclamante no sólo ha mostrado su disconformidad con la información facilitada, sino que ha presentado una reclamación en términos que no son propios de un recurso administrativo, al que se asimila según expresa previsión legal, en la que se incluyen graves descalificaciones dirigidas a esta entidad. En todo caso, y más allá de los desafortunados términos de la reclamación, es ostensible que la misma no desvirtúa la presunción de acierto y de conformidad a Derecho de que goza la Resolución dictada en fecha 2 de marzo de 2022, la cual entendemos que debe confirmarse en todos sus extremos.*

*Segunda. Sobre la naturaleza de la información solicitada y la utilización instrumental de la normativa de transparencia administrativa.*

*En relación con la información solicitada, es preciso hacer referencia, entre otras, a las Resoluciones R/0039/2016 y R/0219/2018, en las que el CTBG ha venido poniendo 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, respecto de la información relativa a eventuales incidencias en los servicios*

*de transporte, la mayoría ocasionadas por causas ajenas a la empresa que los presta, el referido organismo ha reconocido que la publicidad de dicha información podría crear una injustificada percepción en el público que incidiría de manera significativa en los intereses económicos y comerciales de las empresas de transporte, por lo que debe ser considerada y tratada como un secreto comercial.*

*A pesar del carácter reservado de este tipo de información, desde esta entidad se concede voluntariamente y de forma proactiva información con elevado grado de detalle sobre la calidad de los servicios que prestan las entidades que forman su grupo empresarial, con la finalidad de garantizar el confort y seguridad de los usuarios del transporte. Prueba de ello es la información que se ha facilitado de forma gracieable al ahora reclamante, a pesar de que la solicitud planteada evidencia un ejercicio ciertamente anómalo del derecho de acceso que se regula en la Ley de Transparencia, en una petición que se inscribe claramente en el ámbito comercial y en la relación cliente-empresa.*

*En todo caso, volviendo a los términos de la reclamación, la misma evidencia que nos encontramos ante una utilización instrumental de la normativa de transparencia administrativa, y más concretamente del cauce previsto para que los ciudadanos puedan acceder a información que les permita someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios las Administraciones públicas.*

*En relación con el referido cauce, debe partirse de la premisa de que el derecho de acceso a la información pública no ampara la obtención de respuestas o la elaboración de informes ad hoc fuera del ámbito de un procedimiento administrativo, especialmente si dichas respuestas o informes tienen que ser elaboradas expresamente para dar respuesta a una concreta solicitud de acceso, como sucede en el presente caso.*

*Puede traerse a colación en este sentido, por todas, la Resolución R/0276/2018:*

*"[Como tiene reconocido este Consejo, el derecho de acceso a la información pública, en la configuración efectuada por la LTAIBG, 110 ampararía la posibilidad de obtener una respuesta expresamente elaborada o informe ad hoc frente a cuestiones formuladas, como sería el caso que nos ocupa, puesto que lo anterior daría lugar a actos futuros, entendidos estos como aquellos que deben producirse en virtud de la petición que se formule.*

*Pues bien, es la naturaleza de acto futuro de lo requerido en la solicitud lo que impide reconducir/o a la categoría de "información pública", en los términos definidos por el*

*artículo 13 de la LTAIBG. Y es que, efectivamente, la pretensión del ahora reclamante se orienta a obtener el acceso sobre información pública ya existente y en posesión del organismo requerido.*

*(...)*

*Así, la inadmisión de una solicitud de información no sólo podrá fundarse en las causas expresamente previstas en el artículo 18 de la LTAIBG, sino, igualmente, cuando el propio objeto del derecho de acceso no recaiga sobre "información pública" según/a configuración prevista en el artículo 13 de la LTAIBG."*

*Asimismo, conviene tener en cuenta el artículo 18.1 e) de la LTAIBG, que establece que se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo o no justificado con la finalidad de transparencia que promueve dicha ley.*

*Atendiendo a la referida causa de inadmisión, que ha sido analizada por el CTBG en su criterio interpretativo Criterio Interpretativo CI/003/2016, es preciso poner de manifiesto que, desde el mes de febrero de 2022, el Sr. (...) ha dirigido al menos seis solicitudes de acceso a RENFE-Operadora, las cuales no guardan relación con los objetivos y fines que persigue la Ley de Transparencia. El caso que ahora nos ocupa es un claro ejemplo de la utilización instrumental que el ahora reclamante viene haciendo del procedimiento de acceso a la información pública, toda vez que tanto la solicitud planteada como la posterior reclamación evidencian que la finalidad pretendida es servirse de este cauce como si fuese un buzón de quejas, sugerencias o consultas respecto a los servicios de transporte que presta una mercantil pública.*

*En relación con este proceder, en el Criterio Interpretativo reseñado, haciendo alusión al artículo 7.2 del Código Civil, se establece que una solicitud de acceso se entenderá que es abusiva "cuando por la intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho".*

*A este respecto, cabe igualmente traer a colación la reciente Resolución R/251/2021, en la que ese CTBG ha señalado que la Ley de Transparencia no puede amparar el abuso de un derecho o el ejercicio antisocial del mismo, debiendo reiterarse que es criterio consolidado que dicha ley no concede un derecho subjetivo a la obtención de informes o respuestas sin soporte en un expediente administrativo, que es lo que se pretende mediante la solicitud de acceso planteada y la posterior reclamación.*

*Partiendo de la doctrina y de las circunstancias expuestas, cabe concluir que el procedimiento de acceso a la información pública no puede desnaturalizarse, de forma que sustituya a los cauces existentes para la formulación de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas sobre servicios prestados por empresas. El procedimiento de acceso diseñado por la ley de transparencia no tiene como objetivo canalizar la insatisfacción de los clientes de determinadas empresas, concediendo un cauce adicional que no tienen otros, sino, como se ha referido, garantizar el análisis de la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan las Administraciones públicas, finalidades que no concurren ni en la solicitud de acceso planteada ni en la posterior reclamación. La degradación de este procedimiento por esta vía no es en absoluto deseable.*

*Por lo tanto, esta entidad considera que no se ha desvirtuado la presunción de acierto y de adecuación a Derecho de la Resolución dictada en su día, que debe ser confirmada, desestimando la reclamación, toda vez que la petición no tiene por objeto el acceso a información de carácter público, a los efectos de lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Transparencia y, asimismo, ante el carácter marcadamente abusivo del ejercicio del derecho de acceso del ahora reclamante, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.1 e) de dicha ley.*

*(...), se acuerde desestimar la reclamación formulada por el Sr. (...)*

5. Con fecha 22 de marzo de 2022, el CTBG dio traslado de las alegaciones de RENFE Operadora al reclamante a los efectos de que se formularan las alegaciones que se considerasen oportunas, presentando escrito en fecha 22 de marzo de 2022 con el contenido siguiente:

*“(...)*

*Simplemente alegar que no está en mi intención recibir respuestas ad hoc, ni descalificar a nadie, ni abusar del portal de transparencia. Si he hecho varias consultas ha sido porque mi primer escrito se rechazó por poner preguntas numeradas y alegaron que no se contestan cuestionarios. Por ello posteriormente hice las preguntas de forma individualizada (por eso hay varias peticiones), pero si ninguna intención de abusar del canal de portal de transparencia, simplemente quería obtener respuestas. Alego en mi defensa que no son solicitudes repetitivas, cada petición es individual y pretende obtener información de un hecho concreto diferenciado del resto de peticiones que al referirse a Obligación de Servicio Público y no comercial entendía que procedía realizarlas. En cualquier caso, la respuesta me*

*parece desproporcionada a un ciudadano y usuario que simplemente quiere obtener información sobre aspectos relacionados con la Obligación de Servicio Público de Renfe y que ni es abogado y que es la primera vez que utiliza el portal de transparencia.*

*La información de por qué no se ha utilizado el canal de Twitter @Inforenfe para informar de las incidencias en el cercanías de Málaga no se me ha respondido en ningún caso. Si no es una cuestión que se deba informar por este canal me disculpo. Y si ha sido una decisión de empresa, pues se dice y lo asumo. En cualquier caso agradezco sinceramente que se me haya respondido de forma "graciable" informándome de uso de @inforenfe y del próximo uso de @infocercanias. Aclarar también que la respuesta que me dieron no se ajusta exactamente a la verdad práctica y eso creo que ha quedado demostrado en el documento que anexé con los Tweets de @InfoRenfe posteriores al 01 de enero de 2022, si se han sentido ofendidos por la forma de expresarme me disculpo, pero los hechos son los que son. No estoy de acuerdo en el argumento aplicado en este caso concreto de 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, respecto de la información relativa a eventuales incidencias en los servicios de transporte...", y no estoy de acuerdo porque se refieren a circulaciones de trenes de Obligación de Servicio Público por las que Renfe es compensada económicamente y entendía que los ciudadanos teníamos derecho a conocer, si no es así entiendo que es este Consejo de Transparencia y no Renfe quien tiene que decidirlo. En ningún caso me he referido a servicios comerciales. En cualquier caso gracias por la atención tanto del Consejo, como de Renfe (...)"*

## 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 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.

<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>

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

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*".

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud de acceso a determinada información sobre el funcionamiento de una cuenta de Twitter de Renfe, formulada en los términos que figuran en los antecedentes.

La entidad informó al reclamante sobre el origen y funcionamiento de la cuenta @InfoRenfe así como sobre la creación de la cuenta @InfoCercanías poniendo en su conocimiento que estaba previsto que próximamente se proporcionaría información sobre eventuales incidencias que pudieran producirse en el transporte en Málaga y en otros núcleos de Cercanías; extremo confirmado por mercantil en sus alegaciones además de argumentar sobre el posible carácter abusivo de la solicitud.

Analizada la solicitud de información y respuesta proporcionada, a juicio de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, la entidad requerida ha facilitado la información de la que dispone, cumpliendo así con el objeto del derecho de acceso que según determina el artículo 13 de la LTAIBG antes reproducido comprende 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.

En consecuencia este Consejo considera que la pretensión del actor ha sido debidamente satisfecha con la información facilitada por RENFE-Operadora, por lo que procede desestimar la reclamación.

---

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



### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución de RENFE-Operadora/MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA, de 2 de marzo de 2022.

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, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el [artículo 9.1 c\) 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&tn=1&p=20181206#a9>