

# Catálogo del Servicio Básico de Maniobras y Operaciones del tren



**Año 2020**

Fecha: Enero-2020  
Versión: 3.0

## Catálogo del Servicio Básico de Maniobras y Operaciones sobre el Tren

### 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario (LSF) modificada por el RDL 23/2018, define el servicio básico como aquel servicio que se presta en cualquiera de las instalaciones de servicio señaladas en el artículo 42. Por tanto, con carácter general, se encuadran dentro de esta clasificación, entre otros los de la realización de maniobras, o los realizados sobre el tren.

Adif es una entidad pública empresarial que presta, como proveedor, el servicio de maniobras y otras operaciones sobre el tren conforme a las condiciones del presente Catálogo en las terminales de transporte de mercancías recogidas en el Anexo a este documento.

Este Catálogo presenta los servicios que permiten iniciar, complementar o completar la realización del transporte por ferrocarril, pudiendo ser prestados los servicios a empresas ferroviarias que los demanden u a otros agentes interesados en las operaciones vinculadas con los mismos.

Esta versión del Catálogo de prestación de servicios, actualiza su contenido, presentando como novedad fundamental, la adaptación de conceptos y criterios al marco normativo derivado del *REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2017/2177 DE LA COMISIÓN de 22 de noviembre de 2017 relativo al acceso a las instalaciones de servicio y a los servicios ferroviarios conexos*. (Reglamento) que entró en vigor el 1 de junio de 2019, así como a la *RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBAN LOS PRINCIPIOS Y CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE EJECUCIÓN 2017/2177 DE LA COMISIÓN EUROPEA, RELATIVO AL ACCESO A LAS INSTALACIONES DE SERVICIO Y A LOS SERVICIOS FERROVIARIOS CONEXOS, establecida por la CNMC el 23 de enero de 2019*.

En este sentido y derivado del citado Reglamento y de la Resolución, Adif es explotador de instalaciones de servicio con dos funciones diferenciadas:

- a) Gestor de una o varias instalaciones de servicio, independientemente de quiénes sean los proveedores de servicios, asignando capacidad de uso.
- b) Prestador de servicios ferroviarios conexos, entre los que se encuentran los servicios de Maniobra y Operaciones sobre el Tren.

### 2. NOVEDADES DE LA NUEVA EDICIÓN

La principal novedad que introduce la presente edición es la adecuación de estos servicios a la normativa vigente una vez que el RE pasó a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2019, ajustándose en la edición los siguientes aspectos:

- La identificación de los servicios básicos ligados al Catálogo, de acuerdo a lo recogido en el RE, dejando de tener el carácter de servicio básico el reconocimiento visual de trenes, así como el acompañamiento en cabina de conducción.
- Actualización de las Condiciones de Acceso a la prestación de servicios.

- Actualización de los precios por la prestación de los servicios, que, tras haber sido congelados el año 2019, se actualizan y mantienen para los ejercicios 2020 y 2021, posibilitando a los demandantes realizar un mejor ajuste de sus planificaciones.

Los precios de los servicios que se presentan solo podrán sufrir variación, si se alterase, significativamente, la operativa que los sustentan.

### 3. CONDICIONES DE ACCESO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Adif ha definido unas Condiciones de Acceso (CA), que se encuentran publicadas en la página web de Adif, dentro del capítulo establecido al efecto en la Declaración sobre la Red vigente.

Cualquier modificación que se realice de las CA relativas a este servicio será comunicada con antelación, de al menos tres meses, a los clientes y actualizada convenientemente en la web de Adif.

### 4. VIGENCIA Y DURACIÓN

El periodo de vigencia de los precios y condiciones establecidas en el presente Catálogo se extenderá desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021.

### 5. CLIENTES DEL SERVICIO

El principal destinatario del servicio básico de maniobras es la empresa ferroviaria, para la que Adif presta sus servicios en la condición de auxiliar del porteador.

No obstante, también se puede prestar a otros candidatos u agentes del sector ferroviario:

- Explotadores para las instalaciones de servicio:
  - Intermodales
  - Carga y descarga
  - Formación, maniobra y apartado de trenes
  - Portuarias vinculadas a actividades ferroviarias
  - Mantenimiento de vehículos ferroviarios
  - Lavado y limpieza
  - Aprovisionamiento de combustible
  - Otras instalaciones
- Titulares y explotadores de infraestructuras privadas
- Titulares de material rodante
- Empresas prestadoras de servicios de mantenimiento y reparación de infraestructura
- Otros clientes interesados

### 6. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

#### 6.1. Maniobras

Son los movimientos para la realización de acciones tales como:

- Agregar o segregar vehículos de un tren o maniobra
- Formar o descomponer un tren o maniobra
- Clasificar los vehículos o cortes de material
- Desplazar un tren o vehículos por la misma vía o de una a otra
- Traer o llevar material de/a dependencias de plena vía carentes de señal de protección telemandada desde la estación o el CTC
- Realizar movimientos de material entre dependencias colaterales que se complementan constituyendo un complejo ferroviario

Las maniobras se pueden realizar con la locomotora de la empresa ferroviaria o del explotador de los servicios.

## 6.2. Operaciones sobre el tren

Son las acciones que permiten la recepción o expedición de un tren o maniobra o la colaboración durante la circulación de un tren o maniobra, mediante labores tales como:

- Enganchar, desenganchar y acoplar vehículos ferroviarios
- Colaborar en la realización de pruebas de frenado
- Colocar y retirar las señales de cola de los trenes suministradas por la empresa ferroviaria, recogiénoselas o entregánoselas al maquinista
- Reconocer visualmente el tren o conjunto de vehículos
- Colocar y retirar calces antideriva suministrados por la empresa ferroviaria u otros clientes demandantes del servicio
- Apretar y aflojar los frenos de estacionamiento

No se incluyen entre las operaciones sobre el tren el acoplamiento o desacoplamiento de los dispositivos que aseguran el mando múltiple de las locomotoras asignadas a un tren. Tampoco se incluyen entre estas operaciones sobre el tren las que implican el acoplamiento o desacoplamiento de dispositivos especiales entre la locomotora y el material de transporte o entre los vagones que formen parte de la composición. La prestación de estas operaciones deberá ser analizada de forma particular con el cliente en caso de solicitarse.

## 7. OPERACIONES BÁSICAS

### 7.1. Operaciones de tierra

Son aquellas que se pueden realizar sobre el material ferroviario o sobre la infraestructura durante la ejecución de las maniobras.

Entre las operaciones de tierra realizadas sobre la infraestructura durante la ejecución de una maniobra se encuentran:

- Accionar y asegurar la posición de las agujas que no estén telemandadas
- Cerrar, asegurar y abrir una barrera de un paso a nivel
- Realizar una operación o comprobación relativa al itinerario de un tren o maniobra, informando al personal de conducción de los movimientos a efectuar

Algunas de estas operaciones de tierra sobre la infraestructura se pueden realizar durante el acompañamiento de la maniobra en su desplazamiento en la cabina de conducción de la empresa ferroviaria o del explotador de los servicios.

### 7.2. Operaciones de conducción

Las que comprenden fundamentalmente el desplazamiento de vehículos, con la locomotora de Adif, en servicios asociados a las maniobras.

### 7.3. Operaciones integradas

Las que comprenden conjuntamente operaciones de tierra, tanto sobre el tren como en la infraestructura, y de conducción, en la ejecución de maniobras.

## 8. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE MANIOBRAS Y OPERACIONES SOBRE EL TREN

Adif dispone de locomotoras de maniobras en ancho ibérico (1.668 mm) y en ancho estándar (1.435 mm), siendo prestador de los servicios que se recogen en el Anexo adjunto.

Estos servicios se puede prestar en:

- Terminales de mercancías de Adif y sus instalaciones de servicio
- Estaciones de viajeros y sus instalaciones de servicio
- Instalaciones portuarias vinculadas a actividades ferroviarias
- Instalaciones de mantenimiento de vehículos ferroviarios
- Infraestructuras privadas conectadas a la RFIG

Con carácter general y a los efectos comerciales de este Catálogo, se entienden como instalaciones relacionadas a las:

- Instalaciones portuarias vinculadas a actividades ferroviarias
- Instalaciones de mantenimiento de vehículos ferroviarios
- Infraestructuras privadas conectadas a la RFIG

## 9. TIPOS DE SERVICIOS

### 9.1. Esquema de servicios ofertados

En la siguiente tabla se recoge el esquema de servicios ofertados en este Catálogo.

Categoría	Tipo	Servicio	Operaciones básicas	
<b>Maniobras</b>	General	Sin formación o descomposición	<b>Tierra</b>  <b>Conducción</b>  <b>Integral</b>	
		Con formación o descomposición		Con vinculación a tren de salida o llegada
				Sin vinculación a tren de salida o llegada
		De suministro o Retirada de material a puntos de carga/Instalación intermodal de Adif		
	De suministro o Retirada de material a puntos de provisionamiento de combustible			
	Específico	De suministro o Retirada de material a otras instalaciones relacionadas		
Bajo petición específica				
<b>Operaciones sobre el tren</b>	General	Recepción o expedición de Maquina aislada / maniobra	<b>Tierra</b>	
		Recepción		Hasta 550 metros de longitud
				Mas de 550 metros de longitud
		Expedición		Hasta 550 metros de longitud
				Mas de 550 metros de longitud

## 9.2. Maniobras

### 9.2.1. Generales

Son aquellos servicios cuyas características de prestación son comunes en todas las instalaciones en las que se realiza el servicio y se describen a continuación

#### Maniobra sin formación o descomposición

**Descripción** Consiste en la realización de un único movimiento de posicionamiento del material de transporte desde una vía de servicio a otra vía de servicio o a la vía de expedición; o de su operación inversa desde la vía de recepción a una vía de servicio o entre vías de servicio, cuando no exista formación o descomposición del material que se maniobra.

Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas).

#### Maniobra con formación o descomposición

**Descripción** Consiste en la realización de varios de los movimientos asociados a una maniobra de formación o descomposición de material, para la formación o descomposición de un tren o lote de material.

Esta maniobra de formación o descomposición podrá estar:

- a) Con vinculación a tren de salida o llegada.
- b) Sin vinculación a tren de salida o llegada.

Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas).

#### Maniobra de Suministro o Retirada de material a puntos de carga de Adif

**Descripción** Consiste en el desplazamiento de un conjunto de vagones de un tren de llegada desde las vías de recepción o de servicio de una terminal de Adif hasta las vías de servicio del punto de carga para mercancía sujetas a canon modalidad E o de la instalación intermodal de esa misma terminal de Adif (suministro) o su operación inversa desde ese mismo punto de carga para la mercancía o instalación intermodal (retirada) a la de expedición o de servicio.

Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas).

#### Maniobra de Suministro o Retirada de material de tracción a puntos de aprovisionamiento de combustible

**Descripción** Consiste en el desplazamiento del material de tracción hasta la instalación de servicio de aprovisionamiento de combustible ubicada en el interior de la terminal de Adif (suministro) o su operación inversa desde la de aprovisionamiento de combustible (retirada).

Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas).

#### 9.2.2. Específicos

Son aquellos servicios cuyas características de prestación son exclusivas de las instalaciones en las que se realiza el servicio o responden a una petición concreta del cliente y se describen a continuación:

### Maniobra de Suministro o Retirada de material a otras instalaciones

Descripción	<p>Consiste en el suministro de un conjunto de vehículos desde las vías de circulación o de servicio de una terminal a las instalaciones que específicamente se relacionen para esa terminal; o su operación inversa de retirada desde esa misma instalación.</p> <p>Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas) y de las características de la instalación sobre la que se presta el servicio.</p> <p>Se contempla dentro de la estructura de este servicio, la posibilidad de que exista un tratamiento especial de las operaciones de suministro y retirada de material (Operaciones Coordinadas), cuando un mismo Cliente solicite y coordine el suministro de material a una instalación con la retirada de material que allí se encuentre.</p> <p>La operación se considerará coordinada, a efectos de facturación y precios a aplicar, cuando haya sido solicitada y coordinada por el Cliente y siempre y cuando el tiempo de espera en esa instalación, entre el suministro de una composición de material y su retirada sea igual o inferior a 30 minutos. Si el tiempo de espera fuera mayor, el Cliente no podrá beneficiarse de los efectos económicos que conlleva la coordinación aun cuando en el movimiento de retorno se regrese con el material solicitado.</p> <p>Para aquellas instalaciones de servicio de la terminal que no estén relacionadas de forma específica se les aplicará el precio del servicio general de Maniobras asociadas a tren de salida o llegada.</p>
-------------	--

### Maniobras bajo previa petición del cliente

Descripción	<p>Consiste en los desplazamientos necesarios para clasificar, agregar o segregar vehículos, que no están vinculados con un tren de salida o llegada y cuyos trabajos impliquen alguna de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Trabajos específicos dentro de la terminal de Adif por un tiempo previsto igual o superior a 2 horas.</li><li>b) Desplazamiento a una instalación relacionada para realizar, en ese punto, las maniobras de clasificación, agregación o segregación.</li></ul> <p>Este servicio se presta bajo previa petición del cliente y aceptación expresa del presupuesto elaborado por Adif.</p> <p>Cuando no se den estas circunstancias, los servicios solicitados se facturarán como <i>Maniobra con formación o descomposición sin vinculación a tren de salida o llegada</i>.</p> <p>Los precios de este servicio varían en función de las operaciones básicas solicitadas (tierra, conducción o integradas) y del tiempo previsto en la ejecución de los trabajos solicitados por el cliente.</p>
-------------	--

### 9.3. Operaciones sobre el tren

Todos los servicios relacionados con las operaciones sobre el tren tienen carácter general. Los servicios que se ofertan son los siguientes:

#### Recepción o expedición de una máquina aislada / maniobra

**Descripción**

Consiste en la realización de una o varias de las operaciones de tierra necesarias que permitan el aseguramiento de la máquina aislada/maniobra en las vías destinadas a su estacionamiento, el desenganche de la locomotora de la composición, cuando proceda y su posterior apartado; o la operación inversa que permita el encabezamiento de la locomotora a la composición de una maniobra, cuando proceda, su enganche y la ejecución de las acciones previas a la expedición de la composición.

#### Recepción de tren

**Descripción**

Consiste en la realización de una o varias de las operaciones de tierra necesarias que permitan el aseguramiento de un tren en las vías destinadas a su estacionamiento, el desenganche de la locomotora de la composición y su posterior apartado.

Los precios de este servicio varían en función de la longitud del tren que se recibe.

#### Expedición de tren

**Descripción**

Consiste en la realización de una o varias de las operaciones de tierra necesarias que permitan el encabezamiento de la locomotora titular a la composición de un tren, su enganche y la ejecución de las acciones previas a su expedición.

Los precios de este servicio varían en función de la longitud del tren que se recibe y de si se realiza o no una RVT sobre el mismo.

## 10. CONDICIONES ECONÓMICAS

### 10.1. Precios de las operaciones básicas

Sirven de referencia para la elaboración del presupuesto por los servicios que no se encuentran en la relación económica del Catálogo y que solicita un cliente:

Precios de las operaciones básicas	
Operaciones de tierra	55 €/hora
Operaciones de conducción	130 €/hora
Operaciones integradas (*)	170 €/hora

*Los desplazamientos específicos que tuviera que realizar el personal al lugar del servicio demandado o desde el lugar demandado a su finalización correrán a cargo del cliente.*

*(\*) La contratación de las operaciones integradas supone un descuento superior al 8,52 % frente a la alternativa de su contratación por separado.*

## 10.2. Precios de los servicios generales

### 10.2.1. Generales

Maniobra sin formación o descomposición	
Servicio de tierra	25 €/tren
Servicio de conducción	55 €/tren
Servicio integral	70 €/tren

Maniobra con formación o descomposición		
Tierra	Con vinculación a tren de salida o llegada	50 €/tren
	Sin vinculación a tren de salida o llegada	55 €/servicio
Conducción	Con vinculación a tren de salida o llegada	120 €/tren
	Sin vinculación a tren de salida o llegada	130 €/servicio
Integral	Con vinculación a tren de salida o llegada	155 €/tren
	Sin vinculación a tren de salida o llegada	170 €/servicio

- Se considerará la suma de dos maniobras con vinculación a tren cuando se realizan maniobras de descomposición al tren de llegada y posteriormente de formación para su salida.

**Maniobra de Suministro o Retirada de material a puntos de carga de Adif**

Tierra	Suministro o retirada de material	25 €/servicio
Conducción	Suministro o retirada de material	55 €/servicio
Integral	Suministro o retirada de material	70 €/servicio

- En el caso de que la longitud del tren de llegada exceda la longitud de las vías del punto de carga de Adif sujeto a Modalidad E o la instalación intermodal, se considerará como un único servicio el desenganche de los vagones para la formación de hasta dos lotes a suministrar a las instalaciones. El suministro de lotes adicionales se facturará de forma independiente.
- En el caso de que la longitud del tren de salida exceda la longitud de las vías del punto de carga de Adif sujeto a Modalidad E o la instalación intermodal, se considerará como un único servicio la retirada de hasta dos lotes de vagones y su posterior enganche en las vías desde las que se efectuará su expedición. La retirada de lotes adicionales se facturará de forma independiente.

**Maniobra de Suministro o Retirada de material de tracción a puntos de aprovisionamiento de combustible**

Tierra	Suministro o retirada de material de tracción	30 €/servicio
Conducción	Suministro o retirada de material de tracción	65 €/servicio
Integral	Suministro o retirada de material de tracción	85 €/servicio

- No incluye el acoplamiento o desacoplamiento de locomotoras para el suministro o retirada del material en un único movimiento. Si se solicitase esta operación, se facturaría como una maniobra con formación o descomposición sin vinculación a tren de salida o llegada.

**10.2.2. Operaciones sobre el tren**
**Recepción o Expedición de maquina aislada/maniobra**

Por servicio de recepción o expedición	25 €/servicio
--	---------------

- Será de aplicación cuando no se haya realizado o se vaya a realizar el acompañamiento de la maniobra durante su ejecución.

**Recepción de un tren**

Hasta 550 metros	30 €/tren
De más de 550 metros	35 €/tren

Expedición de un tren	
Hasta 550 metros	50 €/tren
De más de 550 metros	65 €/tren

### 10.3. Precios de los servicios específicos

Responden a las características particulares de cada instalación sobre la que se prestará el servicio o son el resultado de una petición concreta del cliente.

Cada terminal de mercancías en las que Adif presta el servicio de maniobras tiene definidos los precios que son de aplicación para cada una de las instalaciones relacionadas en las que se puede realizar el servicio.

#### Tratamiento especial de las operaciones de suministro o retirada de material

*Cuando un mismo cliente solicite y coordine el suministro de material a una instalación con la retirada de material que allí se encuentre en el movimiento de retorno, se aplicará un descuento del 35 % sobre la suma de los importes de los servicios de aplicación.*

*La aplicación de este tratamiento especial conlleva la obligación de que el Cliente lo solicite y coordine, siendo condición necesaria que el tiempo de espera en la instalación entre la llegada de la composición que se suministra y la retirada de la otra composición sea igual o inferior a 30 minutos. Si el tiempo de espera fuera mayor, el Cliente no podrá beneficiarse de la aplicación del descuento.*

Para las maniobras bajo previa petición del cliente, en los supuestos que contempla el Catálogo, se tomará como referencia el precio de las operaciones básicas que se demanden y el tiempo estimado en la ejecución de los trabajos.

### 10.4. Facturación y pago

Los servicios prestados serán facturados mensualmente y deberán ser abonados por el cliente a los 30 días de la fecha factura mediante transferencia bancaria o recibo domiciliado.

Ninguno de los precios unitarios facturados incluirá el IVA que le sea de aplicación, que aparecerá facturado y desglosado de forma independiente de acuerdo a la legislación vigente.

En caso de impago, podrá ser de aplicación la normativa legal establecida al efecto pudiendo Adif reclamar el devengo de intereses de demora conforme a lo recogido en la *Ley 3/2004 de 29 de Diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, o cualquier otra ley que la sustituya*, pudiendo igualmente suspender la prestación del servicio, previo aviso de tal circunstancia.

## 11. INCENTIVOS POR AGRUPACIÓN DE SERVICIOS POR TREN

Tienen como objetivo fomentar la contratación regular de un conjunto de servicios vinculados a los trenes de la empresa ferroviaria y simplificar la facturación entre el cliente y Adif.

Los incentivos por agrupación de servicios por tren se deben plasmar en un Acuerdo en función del importe del conjunto de las operaciones que se desean contratar.

El Acuerdo se puede establecer sobre los servicios agrupados de un tren de llegada, de salida o la unión de una operación de llegada con la de salida.

El volumen de descuento por el agrupamiento de servicios se recoge en la siguiente tabla, redondeándose a múltiplos de 5.

NIVELES DE DESCUENTO POR AGRUPAMIENTO DE SERVICIOS POR TREN		
Límite inferior	Límite superior	Descuento
100 €	200 €	2 %
201 €	300 €	5 %
301 €	400 €	9 %
A partir de 401 €		12 %

### Ejemplo 1:

*Tren intermodal que accede a una terminal de Adif con una longitud de 525 metros para la realización, únicamente, de operaciones de carga y descarga de UTI en su instalación intermodal y su posterior expedición con una longitud de 525 metros. Se solicita el servicio integral de suministro y retirada de material.*

TREN INTERMODAL PARA INSTALACION INTERMODAL DE ADIF	ESTIMACIÓN
Recepción de tren hasta 550 metros	30 €/servicio
Suministro o Retirada de material a puntos de carga de Adif (suministro)	70 €/servicio
Suministro o Retirada de material a puntos de carga de Adif (retirada)	70 €/servicio
Expedición de tren hasta 550 metros	50 €/servicio
<b>IMPORTE TOTAL SERVICIOS AGRUPADOS</b>	<b>220,00 €</b>
Descuento a aplicar	2,00%
<b>IMPORTE TOTAL SERVICIOS AGRUPADOS CON DESCUENTO</b>	<b>215,00 €</b>
Trenes agrupados	2
<b>IMPORTE POR TREN</b>	<b>107,50 €/Tren</b>

Ejemplo 2:

*Tren vacío que accede a una terminal de Adif con una longitud de 400 metros para su posterior traslado a una instalación portuaria para su cargue. No hay maniobra de descomposición del tren.*

*El traslado se realizará de forma coordinada en 2 lotes separados con un servicio de conducción, retirando el primer lote cargado con el suministro del segundo lote vacío.*

*Con los 2 lotes cargados se formará un tren de 400 metros con un servicio integrado previamente a su expedición.*

TREN PARA INSTALACIÓN PORTUARIA	ESTIMACIÓN
Recepción de tren hasta 550 metros	30 €/servicio
Servicio de conducción para suministro de material a instalación portuaria (Lote	130 €/servicio
Servicio de conducción para suministro de material a instalación portuaria (Lote 2) y retirada de mterial de la instalación portuaria (Lote 1) Aplicación de descuento 35 %	170 €/servicio
Servicio de conducción para retirada de material a instalación portuaria (Lote 2)	130 €/servicio
Servicio integral de maniobra para un tren de salida	155 €/servicio
Expedición de tren hasta 550 metros	50 €/servicio
<b>IMPORTE TOTAL SERVICIOS AGRUPADOS</b>	<b>665,00</b>
Descuento a aplicar	12,00%
<b>IMPORTE TOTAL SERVICIOS AGRUPADOS CON DESCUENTO</b>	<b>585,00 €</b>
Trenes agrupados	2
<b>IMPORTE POR TREN</b>	<b>292,50 €/Tren</b>

*En este ejemplo, el cliente obtiene dos descuentos:*

- a) Por coordinar la operación de suministro con la retirada de material (35 %)*
- b) Por agrupación de servicios (12 %)*

## 12. HORARIOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Catálogo de servicios se acompaña de un Anexo que recoge las condiciones de prestación de cada terminal de mercancías en las que Adif oferta este tipo de servicios. Entre estas condiciones se encuentran los horarios para las operaciones básicas de tierra y conducción.

Las operaciones integradas sólo se podrán realizar en las franjas horarias en las que sean coincidentes las de tierra y conducción.

Los clientes podrán solicitar servicios extraordinarios fuera de los horarios contemplados en cada terminal, que se atenderán en el caso de que existan recursos disponibles y en las condiciones operativas y económicas que se pacten entre las partes.

## 13. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 13.1. Puntuales

Se prestan bajo la Condiciones de Acceso publicadas en la web de Adif y las condiciones de prestación del servicio recogidas en este Catálogo.

El alta de clientes para la contratación puntual de servicios se tramitará en:

Subdirección Comercial de Servicios Logísticos  
c/ Agustín de Foxá, 46  
28036 – Madrid  
91-300.82.49

### 13.2. Permanente

Cuando el cliente demande o prevea demandar a Adif estos servicios de forma permanente podrá establecerse un contrato de disponibilidad y uso de los medios asignados a su prestación.

En aquellas terminales de transporte en las que una empresa ferroviaria represente más del 90 % de los ingresos por servicios de maniobras y otras operaciones sobre el tren, se podrá establecer un contrato permanente con asignación exclusiva de medios.

En este supuesto, y de conformidad con el Art. 45.2 de la LSF, esta empresa ferroviaria tendrá la consideración de explotador de instalación de servicios y deberá prestar servicios a otras empresas ferroviarias de manera no discriminatoria y a coste razonable.

Los contratos permanentes se tramitarán en:

Subdirección Comercial de Servicios Logísticos  
c/ Agustín de Foxá, 46  
28036 – Madrid (91-300.82.49)

## 14. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas inicialmente al Área territorial donde se produzca. En el Anexo se define el Área territorial al que pertenece la terminal.

De igual forma serán las Áreas Territoriales las que realicen los presupuestos para atender las solicitudes específicas de servicios de maniobras y otras operaciones sobre el tren en las terminales de su ámbito.

TERRITORIO	CONTACTO
NORESTE	Motors, s/n Terminal de Barcelona Can Tunis 08040 - Barcelona 93-508.93.69 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerencianoreste@adif.es">logistica.gerencianoreste@adif.es</a>
NORTE	Avenida de Iparagirre, 58 Terminal de Santurzi 48980 - Santurtzi 94-487.91.21 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerencianorte@adif.es">logistica.gerencianorte@adif.es</a>
NOROESTE	C/Gómez de Salazar, s/n Edificio CRC 24009 - Leon 98-784.20.20 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerencianoroeste@adif.es">logistica.gerencianoroeste@adif.es</a>
CENTRO	Méndez Alvaro, 84 Terminal de Madrid Abroñigal 28053 - Madrid 91-506.70.54 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerenciacentro@adif.es">logistica.gerenciacentro@adif.es</a>
ESTE	C/ Bailén 5, 2ª planta. 46007 - Valencia 96-353.72.78 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerenciaeste@adif.es">logistica.gerenciaeste@adif.es</a>
SUR	Avenida Kansas City, s/n Estación de Sta. Justa 3ª planta. 41007 - Sevilla 95-448.54. 40 e-mail: <a href="mailto:logistica.gerenciasur@adif.es">logistica.gerenciasur@adif.es</a>

## 15. ACUERDOS DE CALIDAD CONCERTADA

La prestación de servicios se puede realizar bajo la fórmula de Acuerdos de Calidad Concertada que en todo caso recogerá:

- Ámbito de prestación del servicio sujeto a calidad concertada
- Definición de la calidad de servicio acordado
- Trenes o servicios sujetos a calidad concertada
- Sistema de penalizaciones al proveedor (Malus) por incumplimiento de la calidad de servicio
- Sistema de prima a favor del proveedor (Bonus) por cumplimiento de la calidad de servicio

# ANEXO