VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Informe 2020 - 13ª edición

Octubre de 2021

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

En el presente informe se elabora un estudio sectorial sobre el transporte ferroviario de vehículos terminados y de aquellas piezas necesarias para abastecer a las fábricas situadas en territorio español. En ambos casos se diferencia entre tráfico nacional e internacional.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 14 de las empresas asociadas a ANFAC, refiriéndose al servicio recibido en el año 2020. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 8 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas importadoras participantes en el estudio.

Debe señalarse que no siempre es fácil para el fabricante identificar en quién recae la responsabilidad de determinados incumplimientos en el servicio (si el propio operador o la empresa ferroviaria que realiza el transporte). No obstante, los indicadores que se muestran en el presente informe reflejan la percepción que tienen los fabricantes sobre los servicios de transporte ferroviario y su evolución.

El cuestionario gira en torno a tres aspectos fundamentales:

1. **Cumplimiento del plan de transporte**.
2. **Flexibilidad y capacidad de adaptación** a las necesidades de los fabricantes.
3. **Trato a las mercancías**.

Se analizan evaluando a los cuatro actores principales del transporte ferroviario nacional:

1. Las **empresas ferroviarias** (traccionadoras).
2. El **administrador de infraestructuras**.
3. Los **gestores de las terminales**.
4. Los **operadores logísticos** / **operadores ferroviarios**.

Para el caso del transporte ferroviario internacional se evaluará exclusivamente la percepción de los fabricantes sobre los operadores logísticos. Por otro lado, cabe señalar que en esta ocasión no es posible introducir los resultados de la valoración del transporte internacional de componentes al haberse reducido a uno el número de empresas que realizan este servicio.

Para la obtención de las puntuaciones globales se ponderan las puntuaciones individuales de cada una de las empresas de logística que han sido valoradas en el informe conforme al volumen de vehículos transportado por cada una de ellas.

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

	≤1	Muy Insatisfactorio
	1 > Valor ≤ 2	Insatisfactorio
	2 > Valor ≤ 3	Mejorable
	3 > Valor ≤ 4	Suficiente
	4 > Valor ≤ 5	Satisfactorio
n.d.	No disponible: no se ha recibido un número de respuestas representativo.	

Además, dentro de los datos medios también se indica la dirección de la variación del resultado actual respecto al publicado en el informe anterior (=, ↑ o ↓).

Listado de las marcas participantes y de las empresas valoradas:

Las marcas que han participado en el informe son:

1. AUDI
2. BMW
3. CITROEN
4. CUPRA
5. DACIA
6. DS
7. FIAT
8. FORD
9. KIA
10. OPEL
11. PEUGEOT
12. RENAULT
13. SEAT
14. VOLKSWAGEN

Las empresas valoradas han sido[1]:

Transporte ferroviario nacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	– AUTOMETRO-COMSA – BERGÉ GEFCO – GROUPE CAT / PECOVASA – GROUPE CAT / TRANSFESA	– GROUPE CAT / POOL IBERICO – PECOVASA – POOL IBERICO – TRANSFESA
Empresa ferroviaria (traccionadora)	– CAPTRAIN – FGC	– RENFE – TRANSFESA
Gestor de las terminales interiores[2]	– ADIF – BERGÉ GEFCO	– LOGITRAIL

Transporte ferroviario internacional de vehículos		
Operadores logísticos / ferroviarios	– DB CARGO – GROUPE CAT / POOL IBERICO	– TRANSFESA

Transporte ferroviario nacional de componentes		
Operadores logísticos / ferroviarios	– APM – CARGOMETRO	– MAERSK – TRANSFESA
Empresa ferroviaria (traccionadora)	– APM – TRANSFESA / CONTINENTAL	– TRANSFESA / SICSA
Gestor de las terminales interiores[2]	– ADIF – APM Y CSP	– TMZ

[1] No hay relación en el orden alfabético utilizado en esta lista y el utilizado en las tablas detalle.
[2] No contempla ninguna terminal en los puertos, solo las terminales interiores en el corredor ferroviario analizado y que realiza manipulación de vehículos.

2. DATOS GENERALES

El transporte ferroviario se usa de forma prioritaria para aproximar los vehículos producidos en España a los puertos desde donde se procede a su posterior exportación por vía marítima y para la distribución interior proveyendo a la red nacional de concesionarios.

En 2020 el transporte ferroviario de vehículos experimentó un retroceso del 15,5%, habiéndose transportado en torno a 640.000 vehículos. El descenso se ha producido tanto en el transporte nacional como en el internacional con tasas muy similares del -15,4% y del -16,3%, respectivamente. Esta evolución viene condicionada por las especiales circunstancias que han determinado el año 2020, con un estado de alarma que frenó el mercado y la producción durante tres meses y una recuperación posterior más lenta de lo deseable debido a la continuidad de las restricciones a la movilidad y el impacto de la crisis económica tanto dentro como fuera de nuestras fronteras. La crisis global ha impactado fuertemente al sector del automóvil y eso se ve reflejado en el 2020 con unas caídas de la producción cercana al 20%, de la exportación de alrededor del 15% y del mercado de un 33%.

Tabla 2.1. Volúmenes transportados

		2019	2020	Variación
Transporte de vehículos UNIDADES	Nacional	632.491	535.295	-15,4%
	Internacional	124.633	104.334	-16,3%
	TOTAL	**757.124**	**639.629**	**-15,5%**
Transporte de componentes TONELADAS	Nacional	345.866	101.756	-70,6%
	Internacional	107.410	93.518	-12,9%
	TOTAL	**453.276**	**195.274**	**-56,9%**

Fuente: ANFAC.

El tráfico de componentes durante 2020 ha sufrido todavía más el golpe de la pandemia, con un retroceso del 56,9% en el número de toneladas transportadas. Probablemente en el ámbito nacional, dados los menores volúmenes a transportar, se haya recurrido en parte a utilizar el transporte de carretera. De esta forma, el tráfico nacional, se ha visto más afectado con una reducción del 70% de las toneladas transportadas sobre el año anterior. Sin embargo, la reducción del 12,9% del tráfico internacional estaría relacionada exclusivamente por el menor nivel de producción. Todo ello, se refleja también, como es lógico en el retroceso del número de trenes utilizados, con un -13,6% y un -28,6% de caída en el tráfico de vehículos y de componentes respectivamente.

Tabla 2.2. Número de trenes utilizados

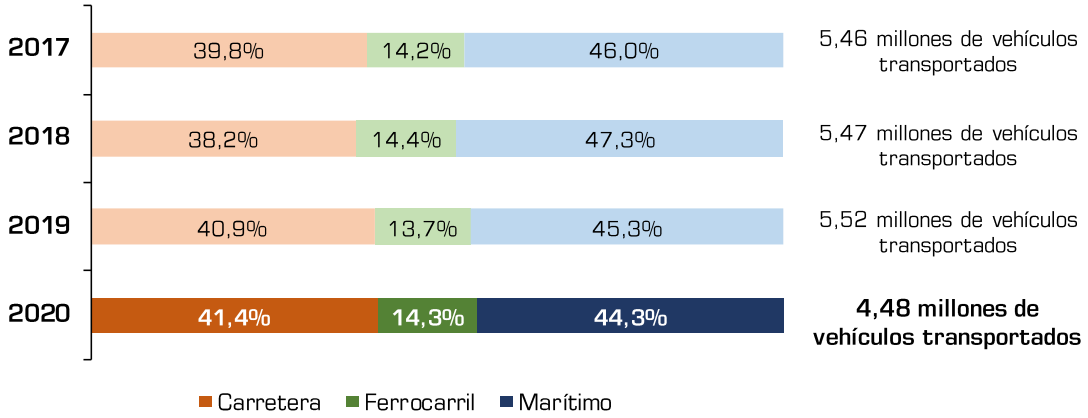
		2019	2020	Variación
Transporte de vehículos	Nacional	3.053	2.714	-11,1%
	Internacional	889	692	-22,2%
	TOTAL	**3.942**	**3.406**	**-13,6%**
Transporte de componentes	Nacional	1.382	1.014	-26,7%
	Internacional	769	523	-32,0%

	TOTAL	2.151	1.537	-28,6%

Fuente: ANFAC.

Como es lógico, la pandemia ha afectado de forma importante el volumen de vehículos transportados en 2020. El descenso ha sido del 18,8%, lo que supone 1 millón de vehículos menos. Todos los modos de transporte han sufrido retrocesos: la carretera un 17,8%, el ferrocarril un 15,5% y el modo marítimo un 20,7%. La mayor caída del transporte marítimo ha provocado un fuerte recorte de su cuota, impulsando tanto la terrestre como la de ferrocarril. En cualquier caso, debe tomarse esta información como circunstancial y específica del 2020, sin que pueda pensarse que muestra una tendencia. Deberá recuperase la normalidad para tener la información necesaria para hacer un análisis de corte estructural.

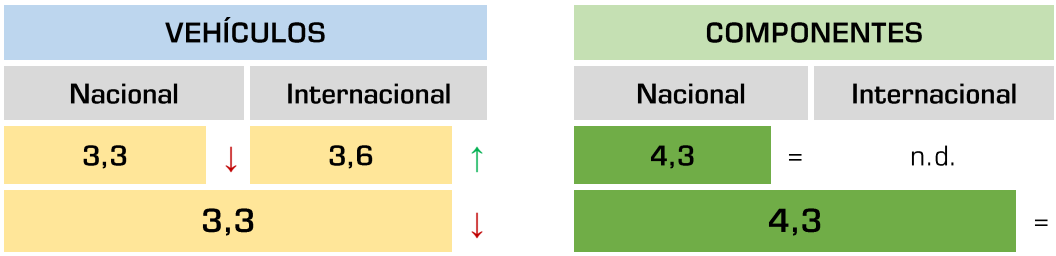
Gráfico 2.1. Evolución del transporte de vehículos por canal



Fuente: ANFAC.

A continuación se resumen las conclusiones extraídas de las valoraciones recibidas para el transporte ferroviario de vehículos y componentes, diferenciando entre transporte nacional e internacional. Finalmente se adjuntan tablas con mayor nivel de detalle respecto a las valoraciones utilizadas en el análisis.

3. RESULTADOS GLOBALES



3.1. TRANSPORTE DE VEHÍCULOS

En 2020 la percepción de los fabricantes de vehículos acerca del funcionamiento del sistema ferroviario se ha reducido dos décimas respecto al año anterior. El indicador global de vehículos (incluyendo el tráfico nacional, el más numeroso, y el tráfico internacional) se sitúa en 3,3 puntos sobre 5, lo cual indica que, si bien la valoración es suficiente, aún persisten aspectos con una gran capacidad de mejora.

Al analizar el transporte nacional e internacional por separado se observa una evolución muy diferente respecto al año 2019. Mientras el transporte nacional reduce su valoración en dos décimas, el transporte internacional consolida la tendencia de mejora ya mostrada en 2019, resultando en una mejora de una décima en esta nueva valoración.

A pesar del retroceso que ha experimentado el tráfico nacional de vehículos por ferrocarril, los fabricantes mantienen su apuesta decidida por el ferrocarril para aproximar los vehículos producidos hasta los puertos españoles para su exportación. Los vehículos que llegaron a puerto en ferrocarril supusieron en 2020 el 35,5% del total de vehículos exportados por mar, que si bien supone dos puntos y una décima menos que en el año anterior, la cuota sigue siendo muy relevante.

Las dificultades del año 2020 como consecuencia de la pandemia no impidieron que bajo el **Acuerdo de Colaboración entre ADIF y ANFAC**, firmado en febrero de 2019, se mantuvieran las reuniones de los Grupos de Trabajo específicos para cada uno de los corredores ferroviarios de interés para el automóvil. En esta ocasión, muy focalizados a buscar soluciones para abordar las dificultades de la programación de los trenes ante las grandes variaciones de volúmenes a lo largo del año 2020, con desaparición prácticamente total del movimiento de vehículos por el cierre de la producción y el mercado durante tres meses y el comienzo de la actividad a partir de junio y aceleración de la producción en el último semestre del año.

En base al cuestionario realizado a los fabricantes y del análisis de los resultados del mismo, se destacan los siguientes aspectos, diferenciando entre el transporte nacional e internacional de vehículos.

3.1.1 TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS

Analizando en detalle el indicador se observa:

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte y flexibilidad para adaptar el plan de transporte a las necesidades de las marcas**: las valoraciones de estos dos indicadores se han visto muy condicionadas por la incertidumbre para la determinación de los volúmenes a transportar derivados de la inestabilidad creada por la pandemia en la producción y el mercado. En concreto, la valoración media en cuanto a la satisfacción por el cumplimiento del plan de transporte se incrementa en 3 décimas, situándola en 4,2 sobre 5. En cuanto a la valoración sobre la flexibilidad para adaptar los planes de transporte la valoración se ha mantenido en el nivel 3 tras el incremento experimentado el año anterior. Estas valoraciones denotan el esfuerzo realizado por los participantes en la cadena logística del transporte nacional de vehículos. Posiblemente la clave para esta buena percepción ha sido la reactivación, a partir de junio, de los Grupos de Trabajo del Acuerdo de Colaboración ANFAC-ADIF con reuniones semanales en los principales corredores ferroviarios una vez retomada la producción tras el Estado de Alarma. Esto permitió que pudiera fluir la información con rapidez para tomar las acciones necesarias.

- **Valoración de daños sobre la mercancía**: este indicador, de gran relevancia para los fabricantes debido al alto impacto económico que suponen los daños en la mercancía, se ha reducido en tres décimas, situándose en 3,7 frente al 4 del año anterior. Tiene por lo tanto recorrido de mejora para poder aproximarse a una valoración satisfactoria.

- **Valoración de los operadores logísticos / ferroviarios**: la valoración media obtenida por los operadores logísticos en el tráfico nacional de vehículos se mantiene en el 3,6 sobre 5, considerándose aceptable, pero con claro margen de mejora. En cualquier caso, cabe destacar la dispersión en la valoración entre operadores, con tres de ellos con valor por encima de 4 y, por lo tanto, valoración satisfactoria, y los cinco restantes que se sitúan en valoraciones entre 3,1 y 3,6. Las menores puntuaciones están ligadas fundamentalmente a la falta de flexibilidad horaria en su servicio.

  Entre los aspectos mejor valorados destacan dos por su buen resultado. En concreto, obtiene un nivel 4,6 la facilidad de contacto y calidad de la atención del operador, que, por lo general, está siempre en niveles próximos a 5. También ha obtenido una valoración satisfactoria el servicio del operador en relación con la seguridad de la mercancía, en este caso mejorando sensiblemente respecto del año anterior con un 4,1, y tres décimas más respecto a 2019.

  Debe señalarse también la mejora de la valoración del cumplimiento de los plazos y horarios en la llegada y salida de los trenes, que pasa de 3,3 a 3,9 en 2020, lo que la sitúa en un nivel próximo a satisfactorio. También sube el indicador del estado del material móvil de 3,5 a 3,7, habiéndose señalado para algunos operadores la mejora de los vagones. En cualquier caso, los fabricantes siguen poniendo de manifiesto los problemas para la carga de determinados modelos debido a sus dimensiones.

  Otros indicadores relevantes se encuentran próximos a los niveles satisfactorios, como es el caso del control de la calidad del proceso en la carga y descarga y sus traslados que mantiene una valoración de 3,9. También el indicador que mide la satisfacción en relación con el seguimiento e información de los trenes en ruta tiene una puntuación de 3,9, aunque en este caso se ha reducido de forma significativa respecto a la puntación anterior de un 4,5. Dada la importancia de este tema, ADIF está trabajando para establecer sistemas eficaces de localización de la carga.

Por último, caben destacar los malos resultados de dos indicadores. Se trata de la flexibilidad horaria, cuyo valor, aunque ya era mejorable en 2019, vuelve a reducirse en esta nueva edición hasta el 2,6 y con muy bajos valores para algunos operadores. La capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes en ruta es también un indicador que de forma recurrente tiene muy mala valoración, situándose en un 2,8.

- **Valoración de las empresas ferroviarias (traccionadoras)**: la valoración media obtenida por las empresas ferroviarias valoradas en el informe continúa descendiendo y, en 2020, con dos décimas menos, se sitúa ya en un valor de 2,9, señalando la necesidad de mejora del servicio. Existe cierta dispersión entre las distintas empresas ferroviarias, oscilando entre 2,6 y 4.

  Los fabricantes destacan la capacidad de aumentar la tracción proporcionada ante aumentos en las necesidades de transporte y la flexibilidad horaria como los principales aspectos a mejorar. La valoración de estos indicadores se encuentra en 2,4 y 2,5, respectivamente. Ambos aspectos están relacionados con la necesidad de un servicio ferroviario adaptativo a los cambios del mercado y la producción.

  Sigue descendiendo el KPI que valora la existencia de incidencias en las locomotoras impidiendo el desarrollo normal del plan de transporte. En esta ocasión recorta tres décimas y lo sitúa por debajo de 3.

  La mejor valoración corresponde al cumplimiento de los plazos y horarios de llegada y salida de los trenes que alcanza un 3,7. En general, las empresas valoradas obtienen una puntuación aceptable, destacando la máxima puntuación de 5 de una de ellas.

- **Valoración del administrador de infraestructuras (ADIF)**: en el año 2020 ha obtenido una valoración de 3,0, mostrando una ligera reducción respecto al año anterior. Los fabricantes destacan la necesidad de agilizar el proceso de asignación de surco para el tráfico correspondiente cuando estos no están en el plan de transporte. De nuevo es la flexibilidad y la agilidad en dar respuesta lo que condiciona el resultado del indicador.

  De hecho, esta circunstancia se ve reflejada en la baja valoración relativa a "la atención a las solicitudes y surcos por parte del cliente". Es muy posible que esta valoración esté condicionada por no ser una gestión directa, sino que debe pasar por varios intervinientes: operador logístico, empresa ferroviaria y ADIF. Es por lo tanto un aspecto que deberá analizarse para buscar soluciones.

- **Valoración de la gestión de las terminales**: baja una décima la valoración respecto al año anterior, situándose en 3,1. Existe una fuerte disparidad en la valoración de los distintos gestores de las terminales, desde un 4,6 hasta un mínimo de 2,7, lo que perjudica la valoración global de forma significativa. La flexibilidad del servicio es el aspecto sobre el que los fabricantes son más críticos con apenas un 2,8 de media de valoración.

3.1.2 TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS

Analizando en detalle el indicador se observa:

- **Mejora de la valoración global**: el transporte internacional de vehículos vuelve a incrementar su valoración. Tras el fuerte repunte de 2018 con 4 décimas más, en esta ocasión sube una décima situando la valoración global en 3,6 sobre 5. Los fabricantes de vehículos ponen de manifiesto una clara mejora en su satisfacción con el plan de transporte y también valoran mejor que el año anterior, la flexibilidad

para adaptar el plan a las necesidades de la marca. En cualquier caso, se pone de manifiesto, como es habitual, las rigideces para cambiar el plan incluso con avisos de un mes de antelación.

La valoración de los daños sobre los vehículos permanece constante con un nivel de 3,5. Se considera, por lo tanto, un aspecto mejorable señalándose incidencias puntuales de manchas de óxido sobre los vehículos que van en vagones abiertos.

- **Valoración de los operadores logísticos / ferroviarios**: la valoración media obtenida por los operadores logísticos evaluados mejora una décima hasta situarse en un 3,6 sobre 5, que viene a añadirse a la mejora de tres décimas del año anterior.

  Destacan algunos de los indicadores que componen la valoración por su mejora significativa como es el caso del cumplimiento de los plazos y horas de llegada y salida de los trenes. Tiene ahora una valoración de 3,8, cuatro décimas más que el año anterior. También con un aumento de cuatro décimas se sitúa el indicador que valora la capacidad de reacción ante imprevistos. En este caso, a pesar de este fuerte repunte, la valoración sigue siendo insuficiente con un valor de 2,9 sobre cinco. Los aspectos relacionados con la flexibilidad del servicio son, junto con los daños a los vehículos, los más sensibles para los fabricantes. Para este transporte internacional, los otros indicadores que miden este aspecto se han incrementado en dos décimas. En concreto, se trata del que determina "la capacidad de reacción por aumento o disminución de volumen" y el que directamente considera la "flexibilidad horaria" con valores de 2,7 y 2,9 respectivamente. De nuevo hay mejoras, pero sigue en niveles bajos de puntuación.

  Cabe destacar como positivo dos indicadores que se aproximan a la excelencia. Por un lado, la facilidad de comunicación y transmisión de información que obtiene una valoración de 4,6 y la relación calidad precio del servicio que, aunque se reduce en dos décimas, consigue una valoración de 4,4.

3.2. TRANSPORTE DE COMPONENTES

Algunos de los fabricantes en España utilizan de forma intensiva el transporte ferroviario para su aprovisionamiento de componentes. La fiabilidad del transporte es clave en estos casos, teniendo en cuenta que se trabaja sin stocks en el sector del automóvil. Por este motivo, el transporte ferroviario de componentes se vuelve un factor clave en la cadena de producción. Es por ello, un aspecto fundamental conocer la percepción de la calidad del servicio que perciben las marcas que apuestan, de forma decida, por el ferrocarril. Pretendemos con este ejercicio destacar sus necesidades y posibles aspectos de mejora en la operativa de los que intervienen en la cadena de valor de este transporte ferroviario.

Al igual que sucedió en 2019, solo se ha podido realizar el análisis para el transporte nacional de componentes, no pudiendo incluir, como en otras ocasiones, el transporte internacional como consecuencia de haberse reducido de 3 a 1 el número de operadores logísticos que lo llevan a cabo.

La valoración global otorgada por los fabricantes de vehículos que emplean el ferrocarril para el transporte nacional de componentes se ha mantenido con una puntuación de 4,3 sobre 5. Se mantiene, por lo tanto, la valoración satisfactoria de los fabricantes.

Los principales aspectos que se destacan en el **transporte nacional de mercancías** son:

- **Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte:** al igual que sucede con el transporte de vehículos, la valoración sobre el cumplimiento del plan de transporte mejora sensiblemente. En este caso, en dos décimas y lo sitúa en una muy buena puntuación de 4,5 ("satisfactoria").

- **Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca**: sigue mejorando un año más, este año en dos décimas, lo que sitúa su valoración sobre en un 4,5.

- **Valoración de daños sobre las mercancías**: en lo relativo al índice de daños sobre las mercancías las marcas se encuentran muy satisfechas con un valor de 4,9 sobre 5.

- **Valoración del operador logístico / ferroviario**: la valoración global de los operadores logísticos se mantiene prácticamente constante con un nivel satisfactorio situado en 4,4 sobre 5, habiendo bajado dicha valoración un décima respecto el año anterior. De los cuatro operadores logísticos valorados, dos obtienen una puntación de 4,5 y los otros dos de 4, siendo, por lo tanto, una valoración muy favorable.

  Destacan por sus buenas puntuaciones aspectos muy relevantes como el cumplimiento de los plazos y horarios de salida y llegada de trenes, con un 4,9 sobre 5, fundamental para que no haya rupturas en la cadena de fabricación dados los bajos stocks. También, con esta misma puntuación, casi en nivel máximo, están otros tres aspectos valorados: la capacidad de reacción ante cambios en el volumen a transportar, la información recibida para el seguimiento de la mercancía y la facilidad de contacto con el operador. También es destacable la valoración de sobre la flexibilidad horaria que obtiene una puntuación de 4,5 y la relación calidad precio del servicio con un 4,4. Como se puede observar, prácticamente todos ellos están ligados a la necesidad de fiabilidad y flexibilidad del servicio para el transporte de las piezas que aprovisionan la fábrica.

  Los únicos aspectos valorados que no alcanzan el nivel "verde" satisfactorio, se encuentran tan solo a una décima con un nivel de 4 sobre 5. Se destaca entre ellos la calidad en el proceso de carga y descarga, la capacidad de reacción ante imprevistos y la seguridad de la mercancía.

- **Valoración de las empresas ferroviarias**: la valoración de las empresas traccionadoras analizadas se ha incrementado en 2020 tres décimas, alcanzando un nivel de 4,7 y por lo tanto mostrando un nivel de satisfacción elevado. Una de las empresas ferroviarias destaca con un nivel muy próximo a la máxima puntuación (4,8) frente a la puntación de 3,8 y 4 obtenidas por las otras dos empresas analizadas.

  Se ha obtenido muy buena puntuación de 4,9 en la mayor parte de los aspectos valorados. En concreto, destacan con esta valoración el cumplimiento de plazos y horarios, la capacidad de reacción ante aumentos de demanda de tracción, así como en la flexibilidad horaria.

- **Valoración del administrador de infraestructuras**: la valoración de ADIF se reduce de nuevo dos décimas y cae hasta el 3,7. El aspecto valorado que se ha visto minorado de forma más significativa (hasta 9 décimas) ha sido el relativo a la proactividad para la mejora de la red. El impacto de los cortes de línea para la realización de las obras del corredor mediterráneo ha podido tener algo que ver en el empeoramiento de esta valoración.

- **Valoración de los gestores de las terminales nacionales**: las tres empresas analizadas obtienen una media en su valoración de 3,4 con una décima más que el año anterior. La mejor valoración corresponde a la calidad en el trato a las mercancías mientras que se advierte una necesidad de mejora en la flexibilidad del servicio y el cumplimiento de plazos y horarios.

3.3. OTROS ESTUDIOS RELEVANTES

Para complementar el estudio de valoración de ANFAC consideramos interesante hacer referencia al **informe de la CNMC (INF/DTSP/011/21)**[3] relativo a la consulta realizada a los usuarios sobre su punto de vista del mercado ferroviario. Este informe, que se elabora sobre la base de una encuesta a los usuarios de infraestructuras ferroviarias y de usuarios de servicios de transporte ferroviario, aporta unas conclusiones que complementan la percepción de los fabricantes de vehículos.

En concreto, en lo relativo al transporte de mercancías por ferrocarril, los resultados del informe ponen de manifiesto los siguiente:

- **Acceso al material rodante**: es un aspecto mal valorado reflejando "la insatisfacción general con las condiciones de acceso y costes asociados al material rodante".

- **Acceso a la red ferroviaria**: es uno de los aspectos mejor valorados. En cualquier caso "los avances siguen siendo limitados en ciertos aspectos". Expresan su "satisfacción con la competencia del gestor de la infraestructura en cuanto a los procedimientos, plazos y personal encargado de la asignación de capacidad", sin embargo, apuntan la necesidad de "reducir el exceso de burocracia". También ponen de manifiesto con baja puntuación "los continuos cortes de la red" por motivos variados de mantenimiento, obras y trabajos en la línea instando a "la mejora de la comunicación con el gestor de infraestructuras para que las empresas sean informadas de acciones que les puedan afectar".

  La red convencional sigue valorándose como deficiente "considerándose necesarias inversiones importantes de mejora en aspectos como la electrificación, **renovaciones que aumenten la fiabilidad de las líneas, mejoras que permitan la circulación de trenes de mayor longitud y carga, así como mejores accesos a terminales**".

  Respecto al paso en frontera, de gran importancia para la exportación de vehículos, la valoración del informe de la CNMC resalta que sigue siendo "deficiente" apuntando al tensionamiento de los costes por los pasos de cambio de anchos que suponen costes y tiempo. Mientras que la conexión con ancho internacional también hace referencia al nivel actual de los peajes que "perjudica de forma importante la competitividad del transporte internacional de mercancías".

- **Acceso a las instalaciones de servicio**: por el carácter intermodal del transporte ferroviario se considera un servicio fundamental. Los niveles de valoración de las empresas ferroviarias sobre las terminales privadas y portuarias son "aceptables", aunque para el caso de las instalaciones de ADIF estas son inferiores. Entre los aspectos que destaca la CNMC en su informe está el que "los horarios de muchas terminales tampoco se adaptan a los horarios requeridos, lo que incrementa los costes de las empresas ferroviarias". En el caso de las valoraciones de los usuarios del transporte de ferrocarril se menciona expresamente en el informe que "en relación con las instalaciones de ADIF los principales puntos de insatisfacción se refieren a la flexibilidad y a los costes de los servicios recibidos".

[3] INF/DTSP/011/21: consulta a los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y viajeros 2021.

4. TABLAS DETALLE

4.1. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

Tabla 4.1.1. Valoración del operador logístico /ferroviario

	Op. 1	Op. 2	Op. 3	Op. 4	Op. 5	Op. 6	Op. 7	Op. 8	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,3	3,7	3,7	4,0	5,0	4,0	3,2	5,0	3,9	↑
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	4,7	3,7	3,0	n.d.	n.d.	5,0	2,5	4,0	3,9	=
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	4,0	2,5	2,5	3,0	4,0	3,0	1,4	5,0	2,8	↑
Estado y mantenimiento del material móvil. Se considera si han bloqueado vagones por incumplir la calidad mínima	4,3	3,7	3,3	n.d.	5,0	3,0	3,4	4,0	3,7	↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,1	3,5	2,1	2,0	3,0	4,0	2,2	5,0	3,2	↓
Flexibilidad horaria	3,1	2,5	1,9	2,0	4,0	3,0	1,4	4,0	2,6	↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,7	4,5	3,9	3,0	5,0	3,0	3,0	5,0	3,9	↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,2	5,0	4,4	4,0	5,0	4,0	4,8	5,0	4,6	↓
Relación calidad-precio del servicio en los tráficos nacionales	4,0	4,0	4,0	4,0	n.d.	4,0	4,0	4,0	4,0	↑
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	3,7	4,0	n.d.	n.d.	n.d.	3,0	3,0	4,0	3,5	↓
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,6	3,3	4,0	n.d.	n.d.	5,0	4,2	4,0	4,1	↑
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,1	2,7	2,0	n.d.	n.d.	2,0	2,2	5,0	2,4	↓
VALORACIÓN	**4,1**	**3,6**	**3,2**	**3,1**	**4,4**	**3,6**	**2,9**	**4,5**	**3,6**	=

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.2. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	4,2	↑
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	3,0	=
Valoración de daños sobre la mercancía	3,7	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.3. Valoración de la empresa ferroviaria (EF) (traccionadora)

	EF 1	EF 2	EF 3	EF 4	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	3,3	4,0	4,0	5,0	3,7	↑
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	2,0	3,1	4,0	3,0	2,4	↓
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	3,1	2,1	4,0	3,0	2,9	↓
Flexibilidad horaria	2,1	3,1	4,0	3,0	2,5	↓
VALORACIÓN	**2,6**	**3,1**	**4,0**	**3,5**	**2,9**	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.4. Valoración del administrador de infraestructura (ADIF)

	VALORACIÓN	
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc.)	2,7	↓
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	3,5	=
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	2,7	↓
VALORACIÓN	3,0	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.1.5. Valoración de los gestores de las terminales (GT)

	GT 1	GT 2	GT 3	VALORACIÓN	
Flexibilidad del servicio	4,4	2,0	3,0	2,8	↓
Cumplimiento de plazos y horarios	4,7	3,0	3,0	3,2	↓
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	4,6	3,0	3,0	3,2	=
VALORACIÓN	**4,6**	**2,7**	**3,0**	3,1	↓

Fuente: ANFAC.

4.2. TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIARIO DE VEHÍCULOS

Tabla 4.2.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	3,9	↑
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	3,0	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	3,5	=

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.2.2. Valoración del operador logístico / ferroviario

	Op. 1	Op. 2	Op. 3	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	3,6	4,0	5,0	3,8	↑
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	3,0	n.d.	4,0	3,2	↓
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	2,3	4,0	5,0	2,9	↑
Estado y mantenimiento del material móvil. Se considera si han bloqueado vagones por incumplir la calidad mínima	3,4	n.d.	4,0	3,5	=
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	2,3	4,0	4,0	2,7	↑
Flexibilidad horaria	2,7	3,0	4,0	2,9	↑
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	3,7	4,0	5,0	3,9	↑
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,7	4,0	5,0	4,6	↓
Relación calidad-precio del servicio en los tráficos internacionales	4,6	n.d.	4,0	4,4	↓
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos internacionales	4,0	n.d.	4,0	4,0	=
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	3,8	n.d.	4,0	3,8	=
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	3,0	3,0	5,0	3,3	=
VALORACIÓN	**3,4**	**3,7**	**4,4**	**3,6**	↑

Fuente: ANFAC.

4.3. TRANSPORTE NACIONAL FERROVIARIO DE COMPONENTES

Tabla 4.3.1. Valoración de los principales aspectos del transporte ferroviario

	VALORACIÓN	
Satisfacción con el cumplimiento del plan de transporte	4,5	↑
Flexibilidad para adaptar el plan de transporte en función de las necesidades de la marca	4,5	↑
Valoración de daños sobre la mercancía	4,9	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.2. Valoración de la empresa ferroviaria (EF) (traccionadora)

	EF 1	EF 2	EF 3	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente a la empresa ferroviaria	4,0	5,0	4,0	4,9	↑
Capacidad de proporcionar tracción ante aumentos de demanda por parte de las marcas	4,0	5,0	3,0	4,9	↓
Incidencias (averías) en las locomotoras que afecten al desarrollo normal del plan de transporte	4,0	4,0	4,0	4,0	=
Flexibilidad horaria	4,0	5,0	4,0	4,9	↑
VALORACIÓN	**4,0**	**4,8**	**3,8**	**4,7**	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.3. Valoración del administrador de infraestructura (ADIF)

	VALORACIÓN	
Proactividad en la mejora de la red ferroviaria (aumento de longitudes, disponibilidad de apartaderos, etc.)	3,1	↓
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al administrador de infraestructuras	3,9	↑
Atención a las solicitudes de surcos por parte del cliente	4,0	=
VALORACIÓN	**3,7**	↓

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.4. Valoración de los gestores de las terminales (GT)

	GT 1	GT 2	GT 3	VALORACIÓN	
Flexibilidad del servicio	4,0	3,0	4,0	3,1	↑
Cumplimiento de plazos y horarios	4,0	3,0	4,0	3,1	↑
Trato de las mercancías en el caso de que hubiera manipulación	4,0	4,0	4,0	4,0	=
VALORACIÓN	**4,0**	**3,3**	**4,0**	**3,4**	↑

Fuente: ANFAC.

Tabla 4.3.5. Valoración del operador logístico /ferroviario

	Op. 1	Op. 2	Op. 3	Op. 4	VALORACIÓN	
Cumplimiento de los plazos/horarios de llegada/salida de trenes imputables exclusivamente al operador	4,0	4,0	5,0	5,0	**4,9**	↓
Control de calidad en el proceso de carga/descarga y traslados: Trato a las mercancías por el operador (si interviniese en la carga y descarga)	4,0	4,0	4,0	n.d.	**4,0**	↑
Capacidad de reacción ante imprevistos de los trenes tanto cargados como vacíos en ruta	4,0	4,0	4,0	4,0	**4,0**	↓
Estado y mantenimiento del material móvil (vagones, cajas, si es el caso). Tener en cuenta si han bloqueado vagones por no cumplir con la calidad mínima	4,0	4,0	5,0	4,0	**4,5**	↑
Capacidad de reacción en el supuesto de aumento/disminución del volumen	4,0	4,0	5,0	5,0	**4,9**	↑
Flexibilidad horaria	4,0	4,0	5,0	4,0	**4,5**	↓
Seguimiento e información de la situación de trenes en ruta	4,0	4,0	5,0	5,0	**4,9**	↓
Facilidad de contacto, atención y eficacia del interlocutor habitual. Información y comunicación en general	4,0	4,0	5,0	5,0	**4,9**	↓
Relación calidad-precio del servicio del operador en los tráficos nacionales	4,0	4,0	4,0	5,0	**4,4**	↑
Compromiso de calidad (con penalizaciones en caso de incumplimiento) en las relaciones económicas que regulan los tráficos nacionales	4,0	4,0	n.d.	4,0	**4,0**	↓
Seguridad frente a robos y deterioros de la mercancía	4,0	4,0	4,0	n.d.	**4,0**	=
Planes específicos ante la bajada de la calidad del servicio	4,0	4,0	4,0	4,0	**4,0**	↓
VALORACIÓN	**4,0**	**4,0**	**4,5**	**4,5**	**4,4**	↓

Fuente: ANFAC.