



**ADENDA Nº2 POR LA QUE SE MODIFICA EL CONTRATO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y RENFE VIAJEROS S.M.E. S.A., PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR FERROCARRIL DE “CERCANÍAS”, “MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL”, “ALTA VELOCIDAD MEDIA DISTANCIA” (AVANT) Y “ANCHO METRICO”, COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, SUJETOS A OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO EN EL PERIODO 2018-2027.**

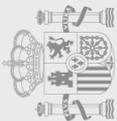
**REUNIDOS**

De una parte, la Administración General del Estado, representada por la Secretaria de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, D<sup>a</sup>. Isabel Pardo de Vera Posada, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 62.2.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

De otra, la Sociedad Mercantil Estatal Renfe Viajeros, Sociedad Anónima, con CIF número A-86868189, y domicilio en Madrid, Avda. Pío XII, nº 110, representada por su Presidente, D. Isaías Táboas Suárez.

**EXPONEN**

- I. El día 18 de diciembre de 2018, el Ministro de Fomento y el Presidente de RENFE VIAJEROS S.M.E. S.A. firmaron el *Contrato entre la Administración General del Estado y la sociedad mercantil estatal RENFE VIAJEROS SME S.A. para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de "cercanías", "media distancia convencional", "alta velocidad media distancia (Avant)" y "ancho métrico", competencia de la Administración General del Estado, sujetos a obligaciones de servicio público en el periodo 2018-2027*, por un período de diez años a contar desde dicha fecha, con opción a 5 años adicionales en los términos establecidos en el mismo. Dicho contrato fue modificado el 4 de noviembre de 2019 mediante la *Adenda nº1 por la que se modifica el Contrato entre la Administración General del Estado y la sociedad mercantil estatal RENFE VIAJEROS SME S.A. para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de "cercanías", "media distancia convencional", "alta velocidad media distancia (Avant)" y "ancho métrico", competencia de la Administración General del Estado, sujetos a obligaciones de servicio público en el periodo 2018-2027* (“CONTRATO”).
- II. La liquidación definitiva de 2019, supone un importe de la compensación a abonar a Renfe Viajeros de **937.985 miles de euros**, superando en **3.862 miles de euros** la cantidad prevista en el “CONTRATO” por los servicios prestados

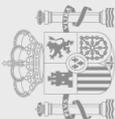




en 2019. El incremento económico ha sido debido fundamentalmente a dos motivos:

- Impacto de las obras de Cercanías del núcleo de Madrid.
- Impacto del Canon C1 de estacionamiento de trenes, correspondientes a los años 2018 y 2019, **regularizados ambos ejercicios en 2019 por parte de Adif**, en aplicación de lo dispuesto en el apartado 1 de la disposición transitoria tercera de la Ley 38/2015 de 29 de septiembre, del sector ferroviario: *“Se establece una bonificación del cien por cien para las modalidades C1 y C2 por utilización de instalaciones de servicio que permanecerá vigente hasta la finalización de los contratos vigentes entre las administraciones y Renfe-Operadora para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de «Cercanías», «Media Distancia» y «Ancho Métrico» sujetos a obligaciones de servicio público.”*

- III.** La liquidación de 2020, debido a la pandemia provocada por el Covid-19, **que ha supuesto una importante disminución de la demanda** por las medidas implementadas para contener el avance de la pandemia, entre las que destacan las fuertes restricciones a la movilidad decretadas y el auge de las modalidades de teletrabajo y teleformación va a suponer un importe de la compensación a abonar a Renfe Viajeros de **1.108.389 miles de euros**, superando en **176.566 miles de euros** la cantidad prevista en el “CONTRATO” por los servicios prestados en 2020.
- IV.** Esta disminución de la demanda provocada por el Covid-19 también ha tenido un importante efecto sobre el indicador de eficiencia de gestión, por lo que el valor de dicho indicador en el ejercicio 2020 no será tomado en consideración en los cálculos de las medias de los períodos 2018/2022 y 2018/2026, que pasarán a referirse a 4 y 8 años respectivamente. Tampoco será tenido en cuenta el valor del cálculo de incentivos y penalizaciones del ejercicio 2020, por lo que no se repercutirá en las compensaciones de dicho ejercicio a Renfe Viajeros, S.A.
- V.** La cláusula decimoquinta.1 del “CONTRATO” establece **“*Previa audiencia de la Comisión de Seguimiento, las partes podrán revisar, de mutuo acuerdo, el contenido del contrato, siempre que consideren necesario actualizarlo o modificarlo para alcanzar una mejor satisfacción del interés público o una mayor eficiencia del sistema de transportes. Las modificaciones del contrato deberán ser previamente informadas por la CDGAE*”**.
- VI.** Por lo anterior, se procede a revisar el contenido del *“Contrato entre la Administración General del Estado y la sociedad mercantil estatal RENFE VIAJEROS SME S.A. para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de “cercanías”, “media distancia convencional”, “alta velocidad media distancia (Avant)” y “ancho métrico”, competencia de*





la Administración General del Estado, sujetos a obligaciones de servicio público en el periodo 2018-2027 mediante la presente Adenda nº2.

- VII.** Por ello, habiendo sido informada la presente Adenda nº2, a la Comisión de Seguimiento del Contrato en sus reuniones de 17 de junio de 2019, 21 de julio de 2020 y 8 de julio de 2021, y por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, en su reunión del 12 de noviembre de 2021

### ACUERDAN

Formalizar la presente Adenda nº2 que modifica el “*Contrato entre la Administración General del Estado y la sociedad mercantil estatal RENFE VIAJEROS SME S.A. para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril de "cercañas", "media distancia convencional", "alta velocidad media distancia (Avant)" y "ancho métrico", competencia de la Administración General del Estado, sujetos a obligaciones de servicio público en el periodo 2018-2027*” en los términos que se detallan a continuación:

**Primero.** - La cláusula tercera (Duración del contrato) queda modificada añadiéndose un párrafo diez:

Párrafo diez.

«Debido a la crisis sanitaria originada en el ejercicio 2020 por el Covid-19 y su efecto sobre la economía en general, y el transporte en particular, el valor del indicador de eficiencia del ejercicio 2020 no será tomado en consideración en los cálculos de las medias de los períodos 2018/2022 y 2018/2026, que pasarán a referirse a 4 y 8 años respectivamente.»

**Segundo.** - La cláusula octava (Obligaciones de la Administración General del Estado) se modifica y queda redactada como sigue:

#### «Octava. - Obligaciones de la Administración General del Estado

El importe del compromiso de gasto que como máximo asume la Administración General del Estado en virtud del presente contrato, en concepto de compensación económica total en caso de que se realicen inversiones asociadas a la renovación del parque de material rodante dedicado a la prestación del servicio objeto de este contrato es de 9.846.294 miles de euros. El desglose para cada uno de los años de vigencia del contrato es el siguiente:





Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Miles euros	909.819	937.985	1.114.386	942.219	951.581	971.341	990.637	1.000.941	1.009.023	1.018.362

Notas:

- En 2019 no se llevó a cabo inversión asociada a la renovación del parque de material rodante.
- Se regulariza la liquidación del devengo de 2018 con el valor real aprobado y abonado en 2020.

En ningún caso se compensará a RENFE Viajeros S.A. por adquisiciones de material rodante de las que no haya sido previamente informada la CDGAE, según lo previsto en la Cláusula Vigésimotercera.

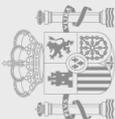
No obstante lo señalado en el primer párrafo de esta Cláusula Octava, el importe del compromiso de gasto que como máximo asume la Administración General del Estado en virtud del presente contrato, en concepto de compensación económica por el déficit de explotación en la prestación de las obligaciones de servicio público, sin tener en cuenta el efecto de las posibles inversiones anteriormente señaladas (renovación del parque de material rodante), es de 9.409.842 miles de euros por la prestación del servicio. El desglose para cada uno de los años de vigencia del contrato es el siguiente:

Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Miles euros	909.819	937.985	1.108.389	929.366	926.739	924.808	921.997	919.823	916.138	914.778

Si no se tiene en cuenta el efecto de las inversiones asociadas a la renovación del parque de material rodante que en su caso se realicen, el importe de la compensación en cada ejercicio en ningún caso podrá superar el límite máximo de gasto desglosado que figura en el segundo cuadro.

La diferencia entre ambos límites de gasto solo podrá destinarse al diferencial de mayores amortizaciones y gastos financieros derivados de la renovación del parque de material rodante citado.

El importe de dichas compensaciones económicas correspondientes a los servicios prestados durante cada ejercicio se abonará con cargo a la aplicación 17.39.441M.442 prevista cada año a tal efecto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, o crédito presupuestario que la sustituya, en los términos que se indica a continuación:





Miles de euros	Año de Consignación y pago PGE													
	Año de devengo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Total
2018	481.139	357.397	71.283											909.819
2019		612.822	233.293	91.870										937.985
2020			610.936	270.545	129.082	35.300	35.300	33.223						1.114.386
2021				610.285	237.712	94.222								942.219
2022					605.906	250.517	95.158							951.581
2023						592.661	281.546	97.134						971.341
2024							560.696	330.877	99.064					990.637
2025								509.389	391.458	100.094				1.000.941
2026									446.878	461.243	100.902			1.009.023
2027										376.063	540.463	101.836		1.018.362
	481.139	970.219	915.512	972.700	972.700	972.700	972.700	970.623	937.400	937.400	641.365	101.836		<b>9.846.294</b>

Para la compensación correspondiente a los servicios prestados en el año 2018 se procederá del siguiente modo:

En el cuarto trimestre de 2018 se efectuará un abono de 481.139 miles de euros, en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante, previa justificación por el operador de haber incurrido, hasta la fecha, en un déficit de explotación al menos equivalente a dicha cantidad.

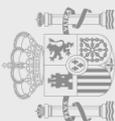
Durante el ejercicio 2019 se abonará, en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante, un máximo de 357.397 miles de euros. El operador deberá justificar previamente el déficit de explotación en que haya incurrido hasta esa fecha, ajustándose el pago a realizar en función del resultado.

El resto de la compensación correspondiente a los servicios prestados en el ejercicio 2018 se abonará, en su caso, una vez aprobada la liquidación definitiva, circunstancia que deberá producirse, a más tardar, en el primer trimestre del ejercicio 2020, de acuerdo con el procedimiento y límites previstos en la cláusula duodécima.

Para la compensación correspondiente a los servicios prestados en el año 2019 y sucesivos ejercicios, salvo en el caso particular del ejercicio 2020, se procederá del siguiente modo:

En el ejercicio (n) de prestación de los servicios, se abonará en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante el importe recogido en el cuadro de más arriba, previa justificación por el operador de haber incurrido, hasta la fecha, en un déficit de explotación al menos equivalente a dicha cantidad.

En el ejercicio siguiente (n+1), se abonará, en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante, un máximo del importe recogido en el cuadro. El





operador deberá justificar previamente el déficit de explotación en que haya incurrido hasta esa fecha, ajustándose el pago a realizar en función del resultado.

Por último y una vez aprobada la liquidación definitiva a partir del primer trimestre del ejercicio n+2 desde el de la prestación de los servicios, se abonará, en su caso, la diferencia entre el importe resultante de la citada liquidación definitiva y las entregas a cuenta realizadas.

La compensación correspondiente a los servicios prestados en el año 2020, dada la excepcionalidad del ejercicio provocada por la pandemia por Covid-19, se financiará a lo largo de los ejercicios 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 y se procederá del siguiente modo:

En el ejercicio 2020, se abonará en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante el importe recogido en el cuadro de más arriba, previa justificación por el operador de haber incurrido, hasta la fecha, en un déficit de explotación al menos equivalente a dicha cantidad.

En el ejercicio 2021, se abonará, en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva resultante, un máximo del importe recogido en el cuadro. El operador deberá justificar previamente el déficit de explotación en que haya incurrido hasta esa fecha, ajustándose el pago a realizar en función del resultado.

Durante los ejercicios 2022, 2023 y 2024, una vez aprobada la liquidación definitiva a partir del primer trimestre del ejercicio 2022, se abonará, hasta un máximo de los importes recogidos en el cuadro, en concepto de entregas a cuenta.

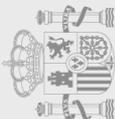
En el ejercicio 2025 se abonará la diferencia, en su caso, entre el importe resultante de la citada liquidación definitiva y las entregas a cuenta realizadas.

En cada uno de los ejercicios presupuestarios, las compensaciones indicadas admitirán el fraccionamiento de su pago en dos o más abonos a cuenta. La suma global de los abonos a cuenta realizados en cada mes natural no podrá ser superior a la doceava parte del crédito inicial del ejercicio; si bien se podrá añadir el remanente no dispuesto en los meses naturales previos. El remanente no dispuesto en cada mes natural se calculará como la doceava parte del crédito inicial menos el crédito dispuesto en ese mismo mes.»

**Tercero.** - La cláusula décima (Incentivos y penalizaciones) queda modificada añadiéndose un párrafo cuatro:

Párrafo cuatro.

«Debido a la crisis sanitaria originada en el ejercicio 2020 por el Covid-19 y su efecto sobre la economía en general, y el transporte en particular, el cálculo de incentivos y





penalizaciones del ejercicio 2020 no será tenido en cuenta y no se repercutirá por tanto en las compensaciones a Renfe Viajeros, S.A. de dicho año 2020.»

**Cuarto.** - Se modifican los anexos siguientes:

- Anexo 4. Incentivos y penalizaciones.
- Anexo 7. Indicadores de eficiencia de gestión período 2018-2022 y 2018-2026.

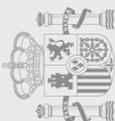
En Madrid, a            de diciembre de 2021

Por la Administración General del Estado,  
La Secretaria de Estado de Transportes,  
Movilidad y Agenda Urbana

Por RENFE VIAJEROS S.M.E. S.A.  
su Presidente

D<sup>a</sup>. Isabel Pardo de Vera Posada

D. Isaías Táboas Suárez



## ANEXO 4

# INCENTIVOS Y PENALIZACIONES

## A.- PENALIZACIONES ASOCIADAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Renfe Viajeros, S.A. prestará los servicios de transporte y las actividades complementarias a los mismos incluidos en este contrato, conforme a unos niveles de calidad en relación con, según el servicio, la puntualidad, la calidad percibida, la fiabilidad, la comodidad, el confort y la limpieza, la atención a los clientes y la seguridad.

A tal objeto, se definen los siguientes indicadores que se utilizarán para medir dicha calidad:

### A.1.- INDICADORES DE CALIDAD

#### A.1.1.- CERCANÍAS

- **Puntualidad y Regularidad (PRE).** Medido en porcentaje de trenes que, a la llegada a su destino, tengan una desviación inferior o igual a 3 minutos sobre el horario previsto para trenes de cercanías y de 5 minutos para trenes Regionales.
- **Índice de Calidad Percibida (IQP).** Recoge la valoración global del servicio prestado. El IQP, con escala entre 0 y 10 de calidad global, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Satisfacción Percibida (ISP).** El ISP, entendido como la suma de porcentajes de clientes que se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Comodidad / confort (CCL).** Es el índice global de la satisfacción con el confort del servicio. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
  - Acceso a la estación y conexión con transporte público
  - Comodidad de espacios de espera de la estación
  - Limpieza y mantenimiento de estaciones
  - Comodidad de asientos del tren
  - Climatización del tren
  - Limpieza acústica
  - Espacio para el cliente en el tren
  - Iluminación del tren
  - Comodidad de acceso al tren
  - Limpieza del tren
  - Mantenimiento del tren
- **Índice de Atención a los clientes (CLI).** Es el índice global de satisfacción con la atención al cliente. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
  - Información sobre el servicio en estaciones

- Información sobre el servicio en trenes
  - Información disponible a través de internet
  - Información recibida sobre incidencias
  - Atención del personal de la estación
  - Atención del personal en el tren
  - Facilidad de compra de billetes
- **Índice de Seguridad (SGS).** Se trata de un indicador global que proviene de la satisfacción del cliente con la seguridad percibida, en escala de 0 a 10, y medido a través de las encuestas anuales de calidad. Se mide a través de la variable:
- Seguridad de seguridad ante la delincuencia

#### A.1.2.- MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL y ALTA VELOCIDAD-MEDIA DISTANCIA (AVANT)

- **Puntualidad y Regularidad (PRE),** medido en porcentaje de trenes que, a la llegada a su destino, tengan una desviación inferior a 5 minutos sobre el horario previsto.
- **Índice de Calidad Percibida (IQP).** Recoge la valoración global del servicio prestado. El IQP, con escala entre 0 y 10 de calidad global, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Satisfacción Percibida (ISP).** El ISP, entendido como la suma de porcentajes de clientes que se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Comodidad / confort (CCL).** Es el índice global de la satisfacción con el confort del servicio. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
- Comodidad de asientos del tren
  - Climatización del tren
  - Limpieza acústica
  - Espacio para el cliente en el tren
  - Espacio para equipajes
  - Iluminación del tren
  - Comodidad de acceso al tren
  - Limpieza del tren
  - Mantenimiento del tren
- **Índice de Atención a los clientes (CLI).** Es el índice global de satisfacción con la atención al cliente. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
- Información sobre el servicio en estaciones
  - Información sobre el servicio en trenes
  - Información disponible a través de internet

- Información recibida sobre incidencias
- Atención del personal de la estación
- Atención del personal en el tren
- Facilidad de compra de billetes

- **índice de Seguridad (SGS).** Se trata de un indicador global que proviene de la satisfacción del cliente con la seguridad percibida, en escala de 0 a 10, y medido a través de las encuestas anuales de calidad. Se mide a través de la variable:

- Sensación de seguridad ante la delincuencia

#### A.1.3.- ANCHO MÉTRICO

- **Puntualidad y Regularidad (PRE).** Medido en porcentaje de trenes que, a la llegada a su destino, tengan una desviación inferior o igual a 3 minutos sobre el horario previsto para trenes de cercanías y de 5 minutos para trenes Regionales.
- **Índice de Calidad Percibida (IQP).** Recoge la valoración global del servicio prestado. El IQP, con escala entre 0 y 10 de calidad global, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Satisfacción Percibida (ISP).** El ISP, entendido como la suma de porcentajes de clientes que se declaran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio, se obtiene mediante el sistema de encuestas anuales.
- **Índice de Comodidad / confort (CCL).** Es el índice global de la satisfacción con el confort del servicio. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
  - Acceso a la estación y conexión con transporte público
  - Comodidad de espacios de espera de la estación
  - Limpieza y mantenimiento de estaciones
  - Comodidad de asientos del tren
  - Climatización del tren
  - Limpieza acústica
  - Espacio para el cliente en el tren
  - Iluminación del tren
  - Comodidad de acceso al tren
  - Limpieza del tren
  - Mantenimiento del tren
- **Índice de Atención a los clientes (CLI).** Es el índice global de satisfacción con la atención al cliente. Se trata de un indicador, con escala entre 0 y 10, medido a través de las encuestas anuales de calidad y calculado como media de los valores obtenidos en los siguientes aspectos:
  - Información sobre el servicio en estaciones
  - Información sobre el servicio en trenes

#### Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

- Información disponible a través de internet
  - Información recibida sobre incidencias
  - Atención del personal de la estación
  - Atención del personal en el tren
  - Facilidad de compra de billetes
- **Índice de Seguridad (SGS).** Se trata de un indicador global que proviene de la satisfacción del cliente con la seguridad percibida, en escala de 0 a 10, y medido a través de las encuestas anuales de calidad. Se mide a través de la variable:
- Seguridad de seguridad ante la delincuencia

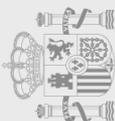
FIRMADO por : TABOAS SUAREZ, ISAIAS. A fecha: 21/12/2021 06:54 PM

FIRMADO por : PARDO DE VERA POSADA, ISABEL. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. A fecha: 21/12/2021 08:03 PM

Total folios: 29 (12 de 29) - Código Seguro de Verificación: MFOM02S959DC367231C27B22D97

Verificable en <https://sede.mitma.gob.es>

MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA

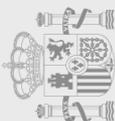


**A.2. NIVELES DE CALIDAD OBJETIVO**

**A.2.1.- CERCANÍAS**

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Madrid					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	95,6%	97,5%	96,1%	97,5%	96,6%	98,0%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,30	7,45	7,34	7,49	7,38	7,52
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	83,4%	87,7%	84,3%	88,5%	85,5%	89,4%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,10	7,24	7,13	7,27	7,17	7,31
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,27	7,41	7,30	7,45	7,34	7,49
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	6,91	7,40	6,95	7,40	6,98	7,40

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Asturias					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	97,4%	98,4%	97,4%	98,4%	97,4%	98,4%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,47	7,63	7,51	7,66	7,55	7,70
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	85,6%	90,0%	86,5%	90,9%	87,8%	91,8%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,45	7,60	7,49	7,64	7,53	7,68
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,41	7,90	7,44	7,90	7,48	7,90
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,10	7,24	7,13	7,28	7,17	7,31



Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Santander					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	95,2%	97,1%	95,7%	97,1%	96,2%	97,6%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,11	7,26	7,15	7,29	7,18	7,33
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	77,3%	81,3%	78,1%	82,1%	79,3%	82,9%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,31	7,46	7,35	7,49	7,38	7,53
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,34	7,48	7,37	7,52	7,41	7,56
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,61	7,77	7,65	7,81	7,69	7,84

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Sevilla					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	95,1%	97,1%	95,6%	97,1%	96,1%	97,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,09	7,60	7,12	7,60	7,16	7,60
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	78,8%	82,8%	79,6%	83,6%	80,8%	84,4%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,08	7,22	7,12	7,26	7,15	7,30
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,02	7,16	7,06	7,20	7,09	7,24
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	6,86	7,00	6,90	7,03	6,93	7,07

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Cádiz					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	97,8%	99,0%	97,8%	99,0%	97,8%	99,0%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,30	7,70	7,34	7,70	7,38	7,70
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	79,5%	83,6%	80,3%	84,4%	81,5%	85,2%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,22	7,60	7,25	7,60	7,29	7,60
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,19	7,70	7,22	7,70	7,26	7,70
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,36	7,50	7,39	7,54	7,43	7,58

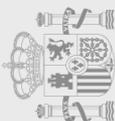


Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Málaga					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	97,8%	98,5%	97,8%	98,5%	97,8%	98,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,76	7,92	7,76	7,92	7,76	7,92
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	87,3%	91,8%	88,2%	92,0%	89,6%	92,0%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,48	7,63	7,52	7,67	7,56	7,71
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,63	7,78	7,66	7,82	7,70	7,86
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,66	7,82	7,70	7,86	7,74	7,89

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Valencia					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	90,7%	93,4%	91,6%	93,4%	92,5%	94,4%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	6,83	6,97	6,86	7,00	6,90	7,03
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	67,2%	70,7%	67,9%	71,4%	69,0%	72,1%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	6,84	6,98	6,88	7,02	6,91	7,05
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,23	7,38	7,27	7,42	7,31	7,45
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,15	7,30	7,19	7,34	7,23	7,37

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Murcia-Alicante					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	91,6%	93,5%	92,1%	93,5%	92,6%	93,9%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,03	7,40	7,06	7,40	7,10	7,40
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	69,6%	73,2%	70,3%	73,9%	71,4%	74,6%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	6,72	7,20	6,75	7,20	6,79	7,20
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,45	7,80	7,49	7,80	7,53	7,80
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,62	8,00	7,65	8,00	7,69	8,00

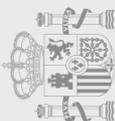


Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Bilbao					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	97,5%	99,0%	97,5%	99,0%	97,5%	99,0%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	6,91	7,05	6,95	7,09	6,98	7,12
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	71,9%	75,6%	72,6%	76,3%	73,7%	77,1%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	6,96	7,10	6,99	7,13	7,03	7,17
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	6,84	7,20	6,88	7,20	6,91	7,20
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	6,77	6,91	6,81	6,94	6,84	6,98

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de San Sebastián					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	95,7%	97,7%	96,2%	98,1%	96,7%	98,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	6,98	7,12	7,02	7,16	7,05	7,19
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	75,3%	79,2%	76,1%	80,0%	77,3%	80,7%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	6,74	6,87	6,77	6,91	6,81	6,94
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	6,86	7,00	6,90	7,04	6,93	7,07
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	6,98	7,12	7,02	7,16	7,05	7,19

INDICADORES	Núcleo de Cercanías de Zaragoza					
	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	96,7%	98,5%	97,2%	98,5%	97,7%	98,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,28	7,70	7,32	7,70	7,36	7,70
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	85,6%	95,0%	86,5%	95,0%	87,8%	95,0%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,37	7,51	7,40	7,55	7,44	7,59
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	6,82	6,96	6,86	7,00	6,89	7,03
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,45	7,60	7,49	7,64	7,53	7,68



**A.2.2.- MEDIA DISTANCIA**

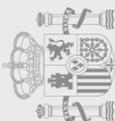
**MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL**

INDICADORES	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	73,6%	82,5%	74,4%	82,5%	75,1%	82,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,22	7,37	7,26	7,40	7,29	7,44
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	78,8%	82,9%	79,6%	83,7%	80,9%	84,5%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,34	7,48	7,37	7,52	7,41	7,56
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,50	7,66	7,54	7,69	7,58	7,73
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	7,56	8,00	7,60	8,00	7,63	8,00

**ALTA VELOCIDAD MEDIA DISTANCIA**

INDICADORES	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	92,0%	96,5%	93,0%	96,5%	93,9%	96,5%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	7,67	8,00	7,70	8,00	7,74	8,00
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	88,7%	92,0%	89,1%	92,0%	90,5%	92,0%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	7,78	8,40	7,82	8,40	7,86	8,40
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	7,79	8,10	7,83	8,10	7,87	8,10
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	8,00	8,40	8,04	8,40	8,08	8,40

FIRMADO por : TABOAS SUAREZ, ISAIAS. A fecha: 21/12/2021 06:54 PM  
 FIRMADO por : PARDO DE VERA POSADA, ISABEL. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. A fecha: 21/12/2021 08:03 PM  
 Total folios: 29 (17 de 29) - Código Seguro de Verificación: MF0M02S959DC367231C27B22D97  
 Verificable en <https://sede.mtma.gob.es>

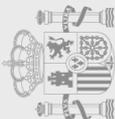


**A.2.3.- ANCHO MÉTRICO**

**SERVICIOS DE ANCHO MÉTRICO**

INDICADORES	2018-2021		2022-2024		2025-2027	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>PRE</b> (Puntualidad a la llegada). Fuente Renfe (Invia)	73,7%	76,7%	74,4%	77,5%	75,2%	78,2%
<b>IQP</b> (Índice Calidad Percibida). Fuente: Encuesta Calidad	6,40	6,60	6,60	6,80	6,80	7,00
<b>ISP</b> (Índice Satisfacción Percibida). Suma de Satisfechos y Muy Satisfechos. Fuente: Encuesta Calidad	59,4%	62,4%	60,0%	63,0%	60,9%	63,6%
<b>CCL</b> Comodidad /confort y limpieza. Fuente: Encuesta Calidad	5,80	6,00	6,00	6,20	6,20	6,40
<b>CLI</b> Atención a los Clientes. Fuente: Encuesta Calidad	6,00	6,20	6,20	6,40	6,40	6,60
<b>SGS</b> Seguridad. Fuente: Encuesta Calidad	6,00	6,20	6,20	6,40	6,40	6,60

FIRMADO por : TABOAS SUAREZ, ISAIAS. A fecha: 21/12/2021 06:54 PM  
 FIRMADO por : PARDO DE VERA POSADA, ISABEL. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. A fecha: 21/12/2021 08:03 PM  
 Total folios: 29 (18 de 29) - Código Seguro de Verificación: MFOM02S959DC367231C27B22D97  
 Verificable en <https://sede.mitma.gob.es>



### A.3.- PENALIZACIONES

El cumplimiento de dichos objetivos de calidad está sujeto a penalizaciones (VIAC), estableciéndose al efecto la siguiente fórmula para cálculo del importe a incluir en la liquidación de cada ejercicio.

$$\text{VIAC (en €)} = \text{CTIC} \times 5.000.000 \text{ €}$$

En caso de que el importe VIAC sea negativo, se penalizará a RENFE Viajeros por dicho importe, mientras que si el importe VIAC es positivo no supondrá una bonificación a RENFE Viajeros.

**CTIC** es el coeficiente total de cumplimiento de los objetivos de calidad. El Coeficiente **CTIC** se calculará como la suma de la media aritmética de los coeficientes específicos (**CEIC**) relativos a los índices definidos para cada producto en el apartado A, multiplicado por la ponderación correspondiente de cada producto. Los índices de ponderación de cada producto para el cálculo del coeficiente CTIC son:

Cercanías: 0,60

Media Distancia Convencional: 0,25

Alta Velocidad-Media Distancia (Avant): 0,10

Ancho Métrico: 0,05

Para la obtención del CTIC se obtendrá como media ponderada de los CTIC de cada núcleo de Cercanías, aplicando la siguiente ponderación:

Mad	Ast	Sant	Sev	Cad	Mal	Val	Mur-Al	Bil	S.Seb	Zar
50%	3%	1%	10%	3%	13%	10%	3%	3%	3%	1%

La determinación del coeficiente específico (**CEIC**), para cada indicador, se efectuará de la siguiente manera:

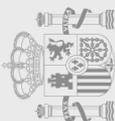
**CEIC** = (valor medio obtenido en el año - valor objetivo del año) / radio del indicador con un tope para el valor absoluto del CEIC de 1,00.

Cuando el valor medio obtenido en el año sea inferior al valor mínimo de la horquilla aplicable para el indicador, el valor objetivo del año será el valor mínimo de dicha horquilla.

Cuando el valor medio obtenido en el año esté dentro de la horquilla aplicable para el indicador, el valor objetivo del año será el propio valor medio obtenido en el mismo.

Cuando el valor medio obtenido en el año sea mayor al valor máximo de la horquilla aplicable para el indicador, el valor objetivo del año será el valor máximo de dicha horquilla.

Los radios de los indicadores son los siguientes:



#### Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

rPRE	rIQP	rISP	rCCL	rCLI	rSGS
3,00%	1	10,00%	1	1	1

En los índices rPRE y rISP, en el caso en que se supere el objetivo máximo y la suma del valor objetivo máximo y el radio es superior al 100 %, se aplicará como radio la diferencia entre el 100 % y el valor objetivo máximo.

Dicho cálculo se realizará anualmente y será incluido, con el signo correspondiente, en la liquidación definitiva del ejercicio calculada según lo indicado en la cláusula Séptima punto 2. Las encuestas de calidad para la evaluación de los incentivos serán dirigidas por el Ministerio de Fomento y se realizarán entre octubre y noviembre del año.

### **B.- INCENTIVOS Y PENALIZACIONES ASOCIADOS A LA EVOLUCIÓN DE LOS COSTES IMPUTABLES A LA GESTIÓN DE RENFE VIAJEROS**

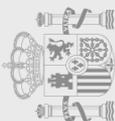
Atendiendo al contenido de las cláusulas Décima, letra b), y Undécima, se establece a efectos del cálculo de estos incentivos o penalizaciones, la siguiente clasificación de los gastos por la prestación de los servicios amparados por este contrato:

Costes no sujetos a incentivos: son aquellos costes no gestionables por Renfe Viajeros, S.A., por lo que se incluyen dentro de este apartado los Cánones, energía de tracción, amortizaciones y financieros, así como resultados excepcionales.

Costes gestionables por Renfe Viajeros, S.A.: son aquellos costes sobre los que Renfe Viajeros, S.A., tiene capacidad de gestión.

Debido a la crisis sanitaria originada en el ejercicio 2020 por el Covid-19 y su efecto sobre la economía en general, y el transporte en particular, el cálculo de incentivos y penalizaciones del ejercicio 2020 no será tenido en cuenta y no se repercutirá por tanto en las compensaciones a Renfe Viajeros, S.A. de dicho año 2020.

En la siguiente tabla se muestra esta clasificación de costes del contrato:



#### Anexo 4 – Incentivos y penalizaciones

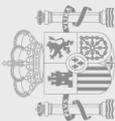
I3020 = Subida de la clase 3020 Fabricación de locomotoras y material ferroviario del Índice de Precios Industriales en base 100 (año base 2017=100)

I80 = Subida del índice de precios de servicios del grupo 80 Actividades de seguridad e investigación en base 100 (año base 2017=100)

El incentivo/penalización será la suma de los incentivos/penalizaciones de los cuatro productos: Cercanías, Media Distancia Convencional, Avant y Ancho Métrico.

Este incentivo/penalización tendrá un máximo en valor absoluto de 25 millones de euros anuales.

En todo caso el importe del incentivo o la penalización se añadirá al cálculo de la liquidación determinado en aplicación de la cláusula Séptima punto 2.



## ANEXO 7

### INDICADOR DE EFICIENCIA DE GESTIÓN



## Anexo 7 – Indicador de eficiencia de gestión

A los efectos de lo establecido en la Cláusula Tercera del presente Contrato, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a partir de la información aportada por Renfe Viajeros, S.A., presentará a la Comisión de Seguimiento, en el segundo semestre del año 2023 (sexto de ejecución del Contrato, con datos reales de los cinco primeros años de ejecución), y en el primer trimestre del año 2027 (décimo de ejecución del Contrato, con datos reales de los nueve primeros años de ejecución), un informe de cumplimiento del indicador de eficiencia de gestión establecido en el presente Anexo.

El valor del indicador de eficiencia del ejercicio 2020 no será tomado en consideración en los cálculos de las medias de los períodos 2018-2022 y 2018-2026, refiriéndose por tanto a 4 y 8 años respectivamente. Se modifican, por tanto, los valores de referencia del indicador general de eficiencia global del Contrato que figuran en los cuadros que se incluyen a continuación, en concreto, las medias aritméticas de los costes gestionables/número de viajeros kilómetro del período 2018-2022 y del período 2018-2026, sin incluir en ambos casos el año 2020.

Estos informes del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana deberán servir para, en el primer caso, que la Comisión de Seguimiento valore la posibilidad de rescindir el presente Contrato con fecha 31 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta para ello, no solo los resultados contenidos en el informe sino las circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, que hubieran podido influir en el incumplimiento del indicador.

En el segundo caso, como condición necesaria para que el Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana eleve al Consejo de Ministros el informe señalado en el quinto párrafo de la Cláusula Tercera, sobre la oportunidad de ejercicio de la prórroga de 5 años adicionales a la vigencia inicialmente considerada de 10 años.

El indicador de eficiencia de gestión definido para ambos momentos de control, es:

### **INDICADOR SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LOS COSTES: Indicador de Eficiencia Global del Contrato**

Se incluyen a continuación la definición del indicador y una ficha sobre sus valores previstos, para cada uno de los períodos considerados (2018/2022 y 2018/2026).

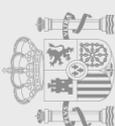
#### **PERÍODO 2018/2022**

### **INDICADOR SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LOS COSTES: Indicador de Eficiencia Global del Contrato**

De manera coherente con lo establecido en el Anexo 4, relativo a los incentivos y penalizaciones, se establece un indicador para evaluar la eficiencia global de los costes denominados “gestionables” por el operador, asociados a la gestión conjunta de todos los servicios incluidos en el Contrato.

A estos efectos, y a partir de los valores de la tabla de los costes sujetos a incentivos del Anexo 4, en términos constantes, es decir, descontado el IECp, y de los datos de demanda atendida del Anexo 5, se calcula un indicador general de eficiencia global del Contrato que se obtiene por cociente de los “costes gestionables reales” entre los “viajeros kilómetro reales”, que, con los datos previstos señalados, y de acuerdo con las hipótesis utilizadas, tendría los siguientes valores de referencia:

VALORES DE REFERENCIA COSTES GESTIONABLES/NÚMERO DE VIAJEROS KILÓMETRO	2018	2019	2021	2022	Media Aritmética
Euros por viajero kilómetro	0,08698	0,08609	0,08369	0,08247	<b>0,08481</b>



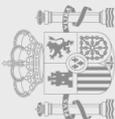
## Anexo 7 – Indicador de eficiencia de gestión

Estos valores de referencia serán objeto de revisión anual aplicando el IECr del año correspondiente según la fórmula recogida en el Anexo 4 del Contrato.

Este valor es decreciente año a año, lo que implica una mejora de la eficiencia por viajero kilómetro transportado a lo largo del período 2018-2022. El objetivo de este indicador es que la media aritmética de los valores reales de cada año sea inferior al valor de 0,08481 euros por viajero kilómetro transportado, que es la media aritmética de los valores de referencia previstos entre los años 2018 y 2022, salvo el valor de 2020.

FIRMADO por : TABOAS SUAREZ, ISAIAS. A fecha: 21/12/2021 06:54 PM  
FIRMADO por : PARDO DE VERA POSADA, ISABEL. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. A fecha: 21/12/2021 08:03 PM  
Total folios: 29 (26 de 29) - Código Seguro de Verificación: MF0M02S959DC367231C27B22D97  
Verificable en <https://sede.mitma.gob.es>

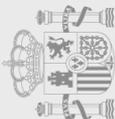
MINISTERIO  
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD  
Y AGENDA URBANA



INDICADOR	INDICADOR DE EFICIENCIA GLOBAL DEL CONTRATO
<b>OBJETO DEL INDICADOR</b>	El objeto del indicador es mostrar si Renfe se está comportando como empresa eficiente en los primeros cinco años de vigencia del Contrato.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	El indicador se calcula anualmente como el cociente entre el total de los costes reales gestionables por Renfe y el número de viajeros kilómetro totales de los servicios del contrato.
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>	<p>Los indicados en la tabla correspondiente. El indicador es menor cada año respecto al año anterior, lo que implica que ya se está exigiendo a Renfe un esfuerzo de gestión de costes, dado que el coste "gestionable" por viajero kilómetro transportado se reduce año a año.</p> <p>La media aritmética de los valores de referencia calculados es de 0,08481 euros por viajero kilómetro transportado.</p> <p>Estos valores de referencia serán objeto de revisión anual aplicando el IECr del año correspondiente recogido en el Anexo 4 del Contrato.</p>
<b>OBJETIVO EXIGIBLE</b>	El objetivo a valorar en el año 2023 será que la media aritmética de los datos reales de este indicador en los años 2018 a 2022 (salvo el valor de 2020), sea inferior a la media aritmética de los valores de referencia actualizados, es decir, inferior al valor de 0,08481 actualizado, lo que implica, de facto, que, como valor medio de los cinco años a valorar, los costes crecen por debajo de lo previsto.
<b>ACTUACIÓN EN CASO DE NO CUMPLIMIENTO</b>	<p>En caso de que no se cumpla el "Objetivo a valorar", Renfe podrá presentar a la Comisión de Seguimiento un informe justificativo. La Comisión de Seguimiento valorará si las circunstancias por las que Renfe no ha cumplido el objetivo pueden considerarse extraordinarias y por tanto, el indicador no cumplido no debe considerarse como causa de rescisión del contrato.</p> <p>Asimismo, se tendrán en consideración, a efectos de su no inclusión en el cálculo del indicador, los incrementos de coste que hayan tenido su origen en disposiciones legales o modificaciones normativas de obligado cumplimiento para Renfe que no hayan sido consideradas en las hipótesis de cálculo de los valores de referencia.</p>
<b>FUENTE DEL INDICADOR</b>	Propuestas de liquidaciones anuales del Contrato.

**DEFINICIONES APLICABLES AL CÁLCULO DEL INDICADOR**

Costes gestionables	<p>Se considerarán "costes gestionables" aquellos sobre los que Renfe tiene capacidad de actuación para ser más eficiente. Corresponderán a todos los costes incluidos en las cuentas previsionales excluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costes de energía de tracción</li> <li>- Cánones ferroviarios</li> <li>- Amortizaciones y retiros del inmovilizado</li> <li>- Gastos financieros netos</li> <li>- Gastos excepcionales</li> </ul>
Viajeros kilómetro anuales	Número total de viajeros kilómetro que utilizan los servicios incluidos en el Contrato.



**PERÍODO 2018/2026**

**INDICADORES SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LOS COSTES: Indicador de Eficiencia Global del Contrato**

De manera coherente con lo establecido en el Anexo 4, relativo a los incentivos y penalizaciones, se establece un indicador para evaluar la eficiencia global de los costes denominados “gestionables” por el operador, asociados a la gestión conjunta de todos los servicios incluidos en el Contrato.

A estos efectos, y a partir de los valores de la tabla de los costes sujetos a incentivos del Anexo 4, en términos constantes, es decir, descontado el IECp, y de los datos de demanda atendida del Anexo 5, se calcula un indicador general de eficiencia global del Contrato que se obtiene por cociente de los “costes gestionables reales” entre los “viajeros kilómetro reales”, que, con los datos previstos señalados, y de acuerdo con las hipótesis utilizadas, tendría los siguientes valores de referencia:

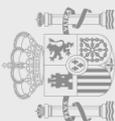
VALORES DE REFERENCIA COSTES GESTIONABLES/NÚMERO DE VIAJEROS KILÓMETRO	2018	2019	2021	2022	2023
Euros por viajero kilómetro	0,08698	0,08609	0,08369	0,08247	0,08106

VALORES DE REFERENCIA COSTES GESTIONABLES/NÚMERO DE VIAJEROS KILÓMETRO	2024	2025	2026	Media Aritmética
Euros por viajero kilómetro	0,07959	0,07827	0,07697	<b>0,08189</b>

El objetivo de este indicador es que la media aritmética de los valores reales de cada año sea inferior al valor de 0,08189 euros por viajero kilómetro transportado, que es la media aritmética de los valores de referencia previstos entre los años 2018 y 2026, salvo el valor de 2020.

Estos valores de referencia serán objeto de revisión anual aplicando el IECr del año correspondiente según la fórmula recogida en el Anexo 4 del Contrato.

FIRMADO por : TABOAS SUAREZ, ISAIAS. A fecha: 21/12/2021 06:54 PM  
 FIRMADO por : PARDO DE VERA POSADA, ISABEL. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES MOVILIDAD Y AGENDA URBANA. A fecha: 21/12/2021 08:03 PM  
 Total folios: 29 (28 de 29) - Código Seguro de Verificación: MF0M02S959DC367231C27B22D97  
 Verificable en <https://sede.mtma.gob.es>



INDICADOR	INDICADOR DE EFICIENCIA GLOBAL DEL CONTRATO
<b>OBJETO DEL INDICADOR</b>	El objeto del indicador es mostrar si Renfe se está comportando como empresa eficiente en los nueve primeros años de vigencia del Contrato.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	El indicador se calcula anualmente como el cociente entre el total de los costes reales gestionables por Renfe y el número de viajeros kilómetro totales de los servicios del contrato en los nueve primeros años de su vigencia.
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>	Los indicados en la tabla correspondiente. La media aritmética de los valores de referencia calculados es de 0,08189 euros por viajero kilómetro transportado. Estos valores de referencia serán objeto de revisión anual aplicando el IECr del año correspondiente recogido en el Anexo 4 del Contrato.
<b>OBJETIVO EXIGIBLE</b>	El objetivo a valorar en el año 2027 será que la media aritmética de los datos reales de este indicador en los años 2018 a 2026 (salvo el valor de 2020), sea inferior a la media aritmética de los valores de referencia actualizados, es decir, inferior al valor de 0,08189 actualizado, lo que implica, de facto, que, como valor medio del período a valorar, los costes crecen por debajo de lo previsto.
<b>ACTUACIÓN EN CASO DE NO CUMPLIMIENTO</b>	En caso de que no se cumpla el "Objetivo a valorar", Renfe podrá presentar a la Comisión de Seguimiento un informe justificativo. La Comisión de Seguimiento valorará si las circunstancias por las que Renfe no ha cumplido el objetivo pueden considerarse extraordinarias y por tanto, el indicador no cumplido no debe considerarse como causa de rescisión del contrato. Asimismo, se tendrán en consideración, a efectos de su no inclusión en el cálculo del indicador, los incrementos de coste que hayan tenido su origen en disposiciones legales o modificaciones normativas de obligado cumplimiento para Renfe que no hayan sido consideradas en las hipótesis de cálculo de los valores de referencia.
<b>FUENTE DEL INDICADOR</b>	Propuestas de liquidaciones anuales del Contrato.

**DEFINICIONES APLICABLES AL CÁLCULO DEL INDICADOR**

Costes gestionables	Se considerarán "costes gestionables" aquellos sobre los que Renfe tiene capacidad de actuación para ser más eficiente. Corresponderán a todos los costes incluidos en las cuentas previsionales excluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costes de energía de tracción</li> <li>- Cánones ferroviarios</li> <li>- Amortizaciones y retiros del inmovilizado</li> <li>- Gastos financieros netos</li> <li>- Gastos excepcionales</li> </ul>
Viajeros kilómetro anuales	Número total de viajeros kilómetro que utilizan los servicios incluidos en el contrato.

