



Instalaciones de Servicio

Descripción de Servicios y Precios

Código: INF.9004.000.31.ER	Edición: 06	Fecha: 17/02/2025	Páginas: 15
--------------------------------------	-----------------------	-----------------------------	-----------------------

Elaborado: Juan Abad Lázaro Director de Operaciones	Revisado: Rafael Briones Wörmke Director Económico Financiero	Aprobado: Andrés Castro Quiroga Director General
--	--	---

CONTROL DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Modificación
1	29/10/2019	Primera Edición
2	14/01/2021	Actualización de precios
3	30/09/2021	Actualización de la descripción de servicios y precios
4	12/05/2023	Actualización de precios
5	12/01/2024	Actualización de precios
6	17/02/2025	Actualización de precios

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. SERVICIOS OFERTADOS.....	4
2.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS.....	4
2.1.1. Mantenimiento Preventivo Ligero	4
2.1.2. Mantenimiento Correctivo Ligero	5
2.1.3. Lavado, Limpieza, Arenado y Elementos de Consumo	5
2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES.....	5
2.2.1. Mantenimiento Preventivo Pesado	5
2.2.2. Mantenimiento Correctivo Pesado.....	6
2.2.3. Reparaciones Accidentales	6
2.2.4. Modificaciones.....	7
3. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
4. PRECIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
Anexo 01: PRECIOS DE LOS SERVICIOS	9
Anexo 02: FORMULARIO SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10
Anexo 03: FORMULARIO SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11
1. REQUISITOS GENERALES DE ACCESO	11
1.1. Requisitos para la solicitud de acceso para la realización de operaciones de mantenimiento de material rodante ferroviario que se prestan.....	11
1.2. Contrato de acceso a los servicios	12
1.3. Compatibilización de las solicitudes.....	12
1.4. Compatibilidad técnica del material	12
1.5. Requisitos de las empresas y del personal ferroviario para la entrada a las instalaciones de servicio explotadas por Erion	13
2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	13
2.1. Solicitud de prestación de servicios	13
2.2. Criterios de prioridad	14
2.3. Denegación de acceso	14
3. REALIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES.....	14
4. RECLAMACIONES.....	15

1. OBJETO

A raíz de la aplicación del Reglamento de Ejecución (UE) 2017/2177 de la Comisión Europea, completado por la Resolución STP/DTSP/118/18 de la CNMC como órgano regulador, así como a los modelos puestos a disposición por ADIF, el presente documento tiene como objeto:

- a) La descripción según tipología de los servicios que ERION Mantenimiento Ferroviario, S.A. (en adelante Erion) presta en aquellas instalaciones de mantenimiento en las que tiene la consideración de gestor y/o explotador de servicios.
(para cada una de las instalaciones se detallará los servicios que se pueden prestar)
- b) La descripción del procedimiento para solicitar el acceso a las instalaciones y a los servicios prestados en las mismas;
- c) La descripción del procedimiento de coordinación para compatibilizar las solicitudes;
- d) La definición de los criterios de prioridad para asignar la capacidad de las instalaciones de servicio y a los servicios de mantenimiento que en ellas se prestan;
- e) La descripción de los precios que serán de aplicación por los servicios de mantenimiento de material ferroviario ofertados.

2. SERVICIOS OFERTADOS

Según la normativa de aplicación, existen tres tipos de servicios que un explotador puede ofrecer en una **Instalación de Servicio**: Básicos, Complementarios y Auxiliares.

2.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

2.1.1. Mantenimiento Preventivo Ligero

Alcance de la Prestación

Se trata de operaciones de mantenimiento recogidas y definidas en el Plan de Mantenimiento del vehículo, cuya ejecución precise de una estadía inferior a 48 horas y que puedan ser realizadas en instalaciones que cuenten con un foso simple o triple y acceso a techo.

Condiciones de Ejecución

La EEM / Función III del vehículo realizará el pedido de mantenimiento correspondiente, indicando de forma clara y detallada el plan de mantenimiento del vehículo, el nivel de intervención a realizar, el alcance de las tareas y definiendo las necesidades concretas respecto a capacitación del personal, repuestos, medios materiales y equipamiento que se precisen para la correcta ejecución de la intervención.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una evaluación de las consistencias de la(s) determinada(s) operación(es) en el Plan de Mantenimiento vigente del vehículo, del estado del vehículo, y siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

2.1.2. Mantenimiento Correctivo Ligero

Alcance de la Prestación

Se entiende como tal el conjunto de operaciones no previstas en el Plan de Mantenimiento que deben realizarse en los vehículos como consecuencia de las averías o incidencias que puedan ocurrir durante su explotación, y tiene como objetivo volver a dejar operativo el elemento o sistema averiado. El mantenimiento correctivo ligero no supera estadías de 48 horas y podrán ser ejecutadas en instalaciones que cuenten con un foso simple o triple y acceso a techo.

Condiciones de Ejecución

Estas operaciones serán ejecutadas previa diagnosis del operador, que deberá indicarnos el elemento o sistema a tratar.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una valoración de los medios puestos a disposición para resolver la avería, siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

2.1.3. Lavado, Limpieza, Arenado y Elementos de Consumo

Alcance de la Prestación

Se entiende como tales los siguientes servicios:

- Lavado exterior del vehículo,
- Limpieza de cabinas,
- Limpieza de sala de máquinas,
- Aportación de elementos de consumo (arena, engrase de pestaña, líquidos limpiaparabrisas) y rellenado de sus respectivos depósitos.

Condiciones de Ejecución

Estas operaciones serán ejecutadas a petición del operador, que deberá indicarnos el alcance y las características técnicas de los elementos de consumo.

Condiciones Económicas

Los servicios se facturarán por separado, en función de su realización, según precios especificados en **Anexo 01**.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES

2.2.1. Mantenimiento Preventivo Pesado

Alcance de la Prestación

Se trata de operaciones de mantenimiento recogidas y definidas en el Plan de Mantenimiento del vehículo, cuya ejecución precise de una estadía superior a 48 horas y que puedan ser realizadas en instalaciones que cuenten con medios de elevación pesados, que permitan el desmonte de todos los órganos que componen el vehículo.

Condiciones de Ejecución

La EEM / Función III del vehículo realizará el pedido de mantenimiento correspondiente, indicando de forma clara y detallada el plan de mantenimiento del vehículo, el nivel de intervención a realizar, el alcance de las tareas y definiendo las necesidades concretas respecto a capacitación del personal, repuestos, medios materiales y equipamiento que se precisen para la correcta ejecución de la intervención.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una evaluación de las consistencias de la(s) determinada(s) operación(es) en el Plan de Mantenimiento vigente del vehículo, del estado del vehículo, y siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

2.2.2. Mantenimiento Correctivo Pesado

Alcance de la Prestación

Se trata de operaciones no previstas en el Plan de Mantenimiento que deben realizarse en los vehículos como consecuencia de averías importantes que puedan ocurrir durante su explotación, con el objetivo de volver a dejar operativo el elemento o sistema averiado, cuya ejecución precise de una estadía superior a 48 horas y que puedan ser realizadas en instalaciones que cuenten con medios de elevación pesados, que permitan el desmonte de todos los órganos que componen el vehículo.

Condiciones de Ejecución

Estas operaciones serán ejecutadas previa diagnosis del operador, que deberá indicarnos el elemento o sistema a tratar.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una valoración de los medios puestos a disposición para resolver la avería, siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

2.2.3. Reparaciones Accidentales

Alcance de la Prestación

Se entiende como tal el conjunto de operaciones que deben realizarse en los vehículos como consecuencia de accidentes con el objetivo volver a dejar operativo el elemento o sistema accidentado en condiciones de total seguridad, cuya ejecución precise de una estadía superior a 48 horas y que puedan ser realizadas en instalaciones que cuenten con medios de elevación pesados, que permitan el desmonte de todos los órganos que componen el vehículo.

Condiciones de Ejecución

Estas operaciones serán ejecutadas previa valoración conjunta con el operador de los daños ocurridos y la disponibilidad de documentación, piezas y repuestos que permitan la reparación.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una evaluación de las necesidades particulares de cada caso, siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

2.2.4. Modificaciones

Alcance de la Prestación

Se trata de la realización de propuestas y la ejecución de trabajos destinados a variar las características originales del vehículo con respecto a cómo se fabricó, para mejorar aspectos que se ha visto necesario cambiar durante su explotación, según las necesidades del operador / propietario.

Condiciones de Ejecución

Estas operaciones serán ejecutadas previa valoración conjunta con el operador / propietario del alcance de las modificaciones a implantar y la disponibilidad de documentación, piezas y repuestos que permitan realizar dicha modificación.

Condiciones Económicas

Este servicio se facturará de manera personalizada tras una evaluación de las necesidades particulares de cada caso, siempre en base a los precios especificados en **Anexo 01**.

3. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Erion actúa en base a los procedimientos estipulados en el Reglamento de Ejecución (UE) 2019/779 y en las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

En base al Reglamento de Ejecución (UE) 2019/779 de la Comisión de 16 de mayo de 2019, *por el que se establecen disposiciones detalladas relativas a un sistema de certificación de las entidades encargadas del mantenimiento de vehículos de conformidad con la Directiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo y del Consejo*, Erion es Entidad Encargada de Mantenimiento (EEM) dentro de la Unión Europea, para las funciones de mantenimiento siguientes:

- Función I: Gestión
- Función II: Desarrollo de Mantenimiento
- Función III: Gestión del Mantenimiento de la Flota
- Función IV: Ejecución del Mantenimiento

Los servicios descritos en el Punto 2.1 y 2.2 se ejecutarán por Erion, como explotador de las instalaciones, en el marco de las mencionadas regulaciones y solamente sobre material rodante técnicamente compatible con sus instalaciones, con su equipamiento técnico y con sus habilitaciones. Dicha compatibilidad se revisará tras recibir la solicitud de acceso y prestación de servicio(s).

Cada uno de los servicios descritos se puede ejecutar en la instalación de servicios indicada y en los horarios especificados en las fichas descriptivas.

Los precios de cada servicio se detallan en el **Anexo 01** de este documento.

4. PRECIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La tabla de precios de cada uno de los servicios descritos en el **Punto 2** se presenta en **Anexo 01**.

Erion no dispone de sistemas de descuento para la prestación de servicios en sus instalaciones.

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos realizado por Erion es de escaso nivel de riesgo para los derechos y libertades de los interesados.

La información sobre el tratamiento de datos recogidos al objeto de gestionar el acceso y la provisión de servicios en la **Instalación de Servicio** de Madrid Fuencarral será:

Datos del responsable del tratamiento:

Identidad: Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A. (Erion) - NIF: A84916287

Dirección postal: Antonio Cabezón SN, 28034 Madrid

Teléfono: 910020220 - Correo electrónico: info@erion.es

En Erion tratamos los datos que nos facilita con el fin de prestarles el servicio solicitado y enviarle la información requerida. Los datos proporcionados se conservarán mientras no nos solicite el cese de la actividad. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal.

Usted tiene derecho a obtener información sobre si en Erion estamos tratando sus datos personales, por lo que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de datos y oposición y limitación a su tratamiento ante Erion, Antonio Cabezón SN, 28034 Madrid o en la dirección de correo electrónico info@erion.es, adjuntando copia de su DNI o documento equivalente.

Asimismo, y especialmente si considera que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la autoridad nacional de control dirigiéndose a estos efectos a la Agencia Española de Protección de Datos, C/ Jorge Juan, 6 – 28001 Madrid.

Anexo 01: PRECIOS DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS BÁSICOS TARIFADOS

Lavado, Limpieza, Arenado y Elementos de Consumo:

Lavado Exterior Locomotora (L2)	418,70 €
Limpieza de Cabinas	153,02 €
Limpieza de Sala de Máquinas	1.312,26 €
Arenado	107,63 €
Engrase de pestaña	83,62 €
Líquido Limpiaparabrisas	41,81 €

PRECIOS DE REFERENCIA PARA EL CÁLCULO DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO LIGERO Y LOS SERVICIOS AUXILIARES

INSTALACIONES	
Mantenimiento Ligero	654,92 € / loc. / día
Mantenimiento Pesado	1.180,22 € / loc. / día

MANO DE OBRA	
Jornada Normal	57,92 € / h
Horas Extraordinarias	87,98 € / h
Festivos y Nocturnas	87,98 € / h
Ingeniería	123,00 € / h

CONDICIONES

Los valores expresados en euro no incluyen los Impuestos Indirectos y son válidos hasta nuevo cambio de tarifas.

La facturación de los servicios se realizará a mes vencido y las condiciones de cobro serán, por transferencia bancaria, a los 30 días de la fecha de factura.

Anexo 02: FORMULARIO SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

		Solicitud Prestación Servicios	
Información del Solicitante			
Empresa	_____		
CIF	_____		
Persona contacto	_____		
Dirección	_____		
Teléfono	_____		
e-mail	_____		
Póliza Seguro	_____		
Información de la Instalación			
Instalación	_____		
Fecha Acceso	_____		
Hora Acceso	_____		
Información del Material			
Nº vehículo / UIC	_____		
Operador	_____		
Propietario	_____		
Comentarios	_____		
Servicios Solicitados			
Servicios Básicos	Mantenimiento Preventivo Ligero	<input type="checkbox"/>	_____
	Mantenimiento Correctivo Ligero	<input type="checkbox"/>	_____
	Lavado	<input type="checkbox"/>	_____
	Limpieza	<input type="checkbox"/>	_____
	Arenado	<input type="checkbox"/>	_____
	Elementos de Consumo	<input type="checkbox"/>	_____
Servicios Auxiliares	Mantenimiento Preventivo Pesado	<input type="checkbox"/>	_____
	Mantenimiento Correctivo Pesado	<input type="checkbox"/>	_____
	Reparaciones Accidentales	<input type="checkbox"/>	_____
	Modificaciones	<input type="checkbox"/>	_____
Observaciones			

Pinche aquí para acceder al formulario: <http://erion.es/instalaciones/instalaciones-de-servicio/>

Anexo 03: FORMULARIO SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. REQUISITOS GENERALES DE ACCESO

De acuerdo con el artículo 43.1 de la Ley del Sector Ferroviario, en adelante LSF, los explotadores de las instalaciones de servicio facilitarán, de modo no discriminatorio el acceso, incluido el acceso por vía férrea o por carretera, a las instalaciones que ofrezcan servicios relacionados con el transporte ferroviario.

Podrán solicitar el acceso a los servicios de mantenimiento:

- Las empresas ferroviarias. Conforme a la definición del Anexo I.8 de la LSF son aquellas entidades, titulares de una licencia de empresa ferroviaria, cuya actividad principal consiste en prestar servicios de transporte de viajeros o de mercancías por ferrocarril, en los términos establecidos en la LSF. Las empresas ferroviarias deberán, en todo caso, aportar la tracción. Se consideran, asimismo, empresas ferroviarias aquellas que aporten exclusivamente la tracción.
- Los candidatos. Conforme a la definición establecida en el Anexo I.4 de la LSF, son las empresas ferroviarias y las agrupaciones empresariales internacionales que constituyan dichas empresas. Así mismo, las Administraciones Públicas con competencias en materia de transporte ferroviario que tengan interés de servicio público en la adquisición de capacidad o los consignatarios, titulares de material ferroviario, los cargadores y aquellas empresas transportistas y operadores de transporte que, sin tener la consideración de empresas ferroviarias, tengan interés comercial en la adquisición de capacidad.
- Los titulares y poseedores de material rodante. Aquellas empresas propietarias o poseedores de material rodante ferroviario.

1.1. Requisitos para la solicitud de acceso para la realización de operaciones de mantenimiento de material rodante ferroviario que se prestan

Para acceder a las instalaciones de servicio y a los servicios que se prestan en las mismas, gestionadas por Erion Mantenimiento Ferroviario S.A., deberán cumplir lo establecido en la LSF y en su normativa de desarrollo.

Las empresas que deseen acceso a las instalaciones para la realización de operaciones de mantenimiento de material rodante ferroviario deberán:

- Disponer de capacidad jurídica y de obrar.
- Aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales de Acceso.
- Presentar los siguientes documentos:
 - Copia de las escrituras de constitución en las que figure en su objeto actividades que acrediten su condición de empresa ferroviaria o candidato.
 - Presentar el presente documento, signado en todas sus páginas y suscrito por personas con suficiente capacidad para vincular a la empresa, en prueba de aceptación de forma expresa e incondicional de las presentes condiciones generales.
 - Declaración responsable de estar al corriente de los pagos derivados de las obligaciones económicas contraídas con Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A. y compromiso de establecimiento de las pólizas de seguro requeridas.

1.2. Contrato de acceso a los servicios

Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. establecerá con las empresas contratos de acceso a los servicios que se prestan en las instalaciones para la realización de operaciones de mantenimiento de material ferroviario que detallarán las condiciones de acceso a la instalación de servicio y el ámbito de los servicios contratados.

Un modelo de dicho contrato se puede encontrar en la web <http://erion.es/instalaciones/instalaciones-de-servicio/>.

La firma del contrato tendrá el carácter de no exclusividad. La asignación de capacidad y de disponibilidad sobre las instalaciones de servicio no podrá impedir ni limitar, en ningún caso, el uso de las instalaciones de servicio por parte de Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A., como por otro solicitante de capacidad con idéntica finalidad.

Los precios por acceso a las instalaciones de servicio y a los servicios que se presten en las mismas se determinarán conforme a los términos recogidos en el Anexo 01. El contrato podrá fijar cualquier circunstancia específica, si hubiere lugar a la misma.

1.3. Compatibilización de las solicitudes

Erion compatibilizará todas las solicitudes recibidas de manera transparente y no discriminatoria.

En caso de que una solicitud sea incompatible con otra solicitud o coincida con una capacidad ya asignada, Erion coordinará una fecha de provisión de servicio alternativa, lo más cercana posible a la solicitada. Cuando a pesar del procedimiento de coordinación, las solicitudes no puedan compatibilizarse Erion adoptará una decisión conforme a los criterios de prioridad definidos en el **Punto 7**.

Si la incompatibilidad continuara o si el candidato rechazara la propuesta de fecha alternativa, Erion contactará con el candidato para evaluar conjuntamente la posibilidad de encontrar una alternativa viable para la solicitud que no ha sido posible compatibilizar, siempre que el candidato haya indicado su interés por dicha evaluación conjunta.

1.4. Compatibilidad técnica del material

Las empresas deberán incluir junto con su solicitud las características técnicas del material sobre el que se solicite acceso para la realización de operaciones a efecto de la evaluación técnica de la compatibilidad del material rodante con la instalación y el equipamiento de la misma.

Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A. se reserva la facultad de requerir ampliación de la información presentada a efectos de la evaluación de la compatibilidad técnica efectiva del material con la instalación de servicio, así como las más amplias facultades de inspección necesarias para garantizar la compatibilidad técnica del material con la instalación de servicio.

El estudio de compatibilidad podrá contemplar, entre otros supuestos, el siguiente alcance:

- Características técnicas del material rodante en relación con el acceso ferroviario a la instalación.
- Características técnicas del material rodante en relación con las instalaciones de servicio.
- Características técnicas del material rodante en relación con la capacidad de ejecución de Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.

1.5. Requisitos de las empresas y del personal ferroviario para la entrada a las instalaciones de servicio explotadas por Erion

Cualquier vehículo o tren que quiera acceder a las instalaciones de servicio explotadas por Erion debe disponer, independientemente de la correspondiente autorización de entrada por parte de Erion, de una cobertura de responsabilidad civil que cubra a mínima lo siguiente:

- Por daños a la infraestructura: 6 millones de euros.
- Por daños a los trenes: 6 millones de euros.
- Por daños a terceros (bienes): 6 millones de euros.
- Por muerte o lesión de terceros que no sean viajeros: 900.000 euros.

El solicitante adjuntará una copia de la póliza en vigor junto a la solicitud de acceso y prestación de servicios.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1. Solicitud de prestación de servicios

El procedimiento para solicitar el acceso y/o la prestación de servicios a las Instalaciones de Servicio explotadas por Erion es el siguiente:

- a) Compleción por parte del candidato del formulario de solicitud de prestación (ejemplo en **Anexo 02**), que se encuentra en <http://erion.es/instalaciones/instalaciones-de-servicio/>.

La antelación mínima para cursar las solicitudes de servicio es:

- Servicio de Mantenimiento Preventivo Ligero: 10 días naturales.
 - Servicio de Mantenimiento Correctivo Ligero: 5 días naturales.
 - Servicio de Lavado, etc.: 10 días naturales.
 - Servicio de Mantenimiento Preventivo Pesado: 60 días naturales.
 - Servicio de Mantenimiento Correctivo Pesado: 10 días naturales.
 - Servicio de Reparaciones Accidentales: 10 días naturales.
 - Servicio de Modificaciones: 60 días naturales.
- b) Recepcionada la solicitud, Erion acusará recibo de la misma y procederá a la comprobación de la información solicitada. Si la información no fuera completa, se informará al candidato del nuevo plazo para la entrega de la misma.
- c) Evaluación por parte de Erion de la compatibilidad del material rodante con la **Instalación de Servicio**, sus equipos y sus habilitaciones. El tiempo previsto para este trámite es de 2 días. Si el material rodante no es técnicamente compatible, se informa al solicitante indicando los trámites a realizar. Si lo es, léase letra d).
- d) Evaluación por parte de Erion de la compatibilidad de la solicitud con el resto de las solicitudes recibidas y la capacidad de la instalación.

El plazo máximo para responder a las solicitudes de prestación, que se inicia tras el proceso descrito en letra c), es de:

- Servicio de Mantenimiento Preventivo Ligero: 5 días naturales.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo Ligero: 3 días naturales.
- Servicio de Lavado, etc.: 5 días naturales.
- Servicio de Mantenimiento Preventivo Pesado: 30 días naturales.

- Servicio de Mantenimiento Correctivo Pesado: 5 días naturales.
- Servicio de Reparaciones Accidentales: 30 días naturales.
- Servicio de Modificaciones: 30 días naturales.

2.2. Criterios de prioridad

Los criterios de prioridad que utiliza Erion para adjudicar la capacidad de la **Instalación de Servicios** de Madrid Fuencarral son los siguientes:

1. Se atenderá las solicitudes por orden de llegada.
2. En caso de simultaneidad serán prioritarios:
 - a. Ser un operador o propietario con relación contractual de medio y largo plazo formalizada con el explotador.
 - b. Solicitar servicios que menor cantidad de recursos requieran.
 - c. Mayor número de usos de la **Instalación de Servicio** con anterioridad.
 - d. Menor número de cancelaciones de última hora de provisión de servicio con anterioridad.

2.3. Denegación de acceso

Cuando Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. y el solicitante lleguen a la conclusión de que, a pesar del procedimiento de coordinación, no es posible atender a la solicitud de acceso a una instalación o a la prestación de un servicio en la misma, el primero podrá denegar la solicitud justificando por escrito a la empresa ferroviaria o al candidato las razones por las que no pudo atenderse su solicitud, a pesar de los esfuerzos desarrollados para su coordinación.

En ese supuesto, el solicitante podrá reclamar ante el organismo regulador de conformidad con el artículo 43.3 de la Ley 38/2015, de 28 de septiembre, del Sector ferroviario y artículo 14 del Reglamento de Ejecución 2017/2177 de la Comisión Europea.

3. REALIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES

La Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario regula la prestación de servicios básicos, complementarios y auxiliares, determinando tanto el régimen que les resulta de aplicación como los sujetos facultados para su prestación.

Los servicios suministrados por Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. en las instalaciones de mantenimiento se describen en las fichas publicadas.

La prestación de servicios auxiliares en las instalaciones de servicio se efectúa directamente por Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. con sus propios recursos. El personal de la empresa ferroviaria o del candidato, con excepción del personal de conducción, no se encuentra autorizado para operar en las instalaciones de servicio ni en su equipamiento, que será operado en exclusiva por personal de Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. y, en consecuencia, las empresas no se encuentran autorizadas al autosuministro de servicios, bien directamente o mediante contratos con terceros, en las instalaciones de servicio.

En las instalaciones de servicio donde Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. cuenta con presencia de personal, la prestación de los servicios se realizará en los horarios habituales de apertura y cierre establecidos, indicados en cada ficha. En las instalaciones de servicio donde Erion Mantenimiento Ferroviario S.A. no cuenta con presencia de personal, la prestación de servicios se realizará en un horario a acordar, según horario de funcionamiento de taller especificado por el Gestor / Explotador de dicho taller.

4. RECLAMACIONES

De conformidad con lo previsto en la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, corresponde a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia conocer y resolver las reclamaciones que presenten las empresas ferroviarias y los restantes candidatos en relación con procedimientos de asignación de capacidad y sus resultados.

Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo de un (1) mes desde que se produzca el hecho o la decisión correspondiente.