

Información personal o institucional

¿En calidad de qué o en representación de quién participa en esta consulta pública?

Usuario/Receptor directo de servicios

Nombre completo (del particular o de la institución representada)

Confidencial

¿Desea publicar el nombre junto a su respuesta o mantenerlo confidencial (en cuyo caso se publicará como respuesta anónima)?

Confidencial

E-mail de contacto (se mantendrá confidencial)

Confidencial

Selección de temas

Elija una o varias opciones sobre las cuestiones que desea responder

1. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de **PRACTICAJE**, 2. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de **REMOLQUE**, 3. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de **AMARRE**, 4. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de **MANIPULACIÓN DE MERCANCÍAS**, 6. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de **RECEPCIÓN DE RESIDUOS (MARPOL)**, 9. Cuestionario específico para usuarios – Servicio comercial de **TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS / ENTREGA, RECEPCIÓN Y TRASLADO DE MERCANCÍAS**, 10. Cuestionario específico para usuarios – Servicio comercial de **ALMACENAMIENTO Y DEPÓSITO DE MERCANCÍAS**

Cuestionario

1. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de PRACTICAJE

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 5
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 4
- Transparencia en información dada por el prestador: 5
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 6
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 3
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 9
- Rendimiento por unidad de tiempo: 9
- Transparencia en información dada por el prestador: 5
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 5
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

4) ¿Considera que existe margen para que se preste el servicio por un mayor número de prestadores? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta (máx. 500 palabras)

Valencia--> por el volumen de maniobras si podría existir mas de un prestador.

6) ¿Considera adecuados los niveles de transparencia respecto a los distintos aspectos relacionados con el servicio (tales como transparencia en tarifas, y también condiciones de prestación de los servicios, normativas, etc.)? ¿Qué mejoras recomendaría? (máx. 500 palabras)

Castellón--> actualmente hay que solicitar de manera explícita toda la información relativa a la cancelación de maniobras de nuestros buques. Como usuario y cliente de este servicio es el prestador el que debe informar y justificar a su cliente por que ha cancelado la maniobra, aportando el informe correspondiente apoyado en las normativa correspondiente.

b. ¿Considera necesaria o deseable la existencia de tarifas máximas?

SI

¿Por qué? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx. 500 palabras)

Castellón--> es un monopolio

8) Otros comentarios o sugerencias respecto a la regulación y la situación competitiva de los servicios en puertos. Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx. 500 palabras)

Castellón -->limitación de nº de prácticos operativos. Solo un práctico operativo y uno en stanby. Dado que hay 2 dársenas puedan estar operativos 2 prácticos cuando existan situaciones extremas de saturación de maniobras.

2. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de REMOLQUE

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 7
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 5
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 2
- Puntualidad y demoras: 9
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 9
- Rendimiento por unidad de tiempo: 9
- Transparencia en información dada por el prestador: 6
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 4
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 5

4) ¿Considera que existe margen para que se preste el servicio por un mayor número de prestadores? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta (máx. 500 palabras)

Valencia--> por numero de maniobras si podría haber mas de un prestador.

Castellón--> No

6) ¿Considera adecuados los niveles de transparencia respecto a los distintos aspectos relacionados con el servicio (tales como transparencia en tarifas, y también condiciones de prestación de los servicios, normativas, etc.)? ¿Qué mejoras recomendaría? (máx. 500 palabras)

Castellón--> En muchas ocasiones, los buques que por normativa interna del puerto en materia de seguridad no están obligados al uso de remolcadores, si acaban utilizándolos por razones de seguridad. No obstante nosotros recibimos la factura sin previo aviso de que se ha utilizado y sin las razones que justifican esa utilización, produciendo una inseguridad económica por los riesgos que soportamos ya que este coste no está previsto y los armadores no siempre garantizan el pago si no está previsto previamente.

a. ¿Qué opinión le merece la estructura tarifaria aplicada (los conceptos en función de los cuales se determina la tarifa cobrada)? ¿Existirían alternativas más idóneas o interesantes? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx. 500 palabras)

Castellón--> las tarifas son abusivas. Con diferencia son las mas altas del Mediterráneo.

b. ¿Considera necesaria o deseable la existencia de tarifas máximas?

SI

¿Por qué? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx. 500 palabras)

Castellón--> es un monopolio

3. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de AMARRE

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 7
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 5
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 5
- Puntualidad y demoras: 9
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 9
- Rendimiento por unidad de tiempo: 9
- Transparencia en información dada por el prestador: 6
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 8
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 8

4) ¿Considera que existe margen para que se preste el servicio por un mayor número de prestadores? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta (máx. 500 palabras)

Valencia--> por volumen de maniobras si.

Castellón --> habría que estudiar los requisitos mínimos necesarios de seguridad.

a. ¿Qué opinión le merece la estructura tarifaria aplicada (los conceptos en función de los cuales se determina la tarifa cobrada)? ¿Existirían alternativas más idóneas o interesantes? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx.

500 palabras)

Castellón--> hay una diferencia considerable al alza de los costes cuando las maniobras se dan para buques tanques en la dársena sur. Los requisitos de seguridad son muy similares y por tanto no está justificada esa diferencia. Parece que esta diferencia de tarifas deviene de la herencia de las maniobras que se realizaban en su día fuera de aguas abrigadas del puerto. Entonces si estaban justificadas. Ahora solo se producen en el campo de boyas para los grandes petroleros por lo que el resto de maniobras para buques tanques no está justificado la aplicación de tarifas tan altas.

b. ¿Considera necesaria o deseable la existencia de tarifas máximas?

SI

¿Por qué? Indique el (los) Puerto(s) de Interés General al que (a los que) se refiere su respuesta. (máx. 500 palabras)

Castellón--> es un monopolio

4. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de MANIPULACIÓN DE MERCANCÍAS

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 7
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 8
- Puntualidad y demoras: 8
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 8
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 5
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 3

5) En caso de que el número actual de prestadores de un mismo servicio no sea susceptible de ser ampliado, ¿qué fórmulas o mecanismos considera que podrían fomentar un desempeño más competitivo por parte de los actuales prestadores (por ejemplo, concursos para otorgar licencias, etc.)? (máx. 500 palabras)

Actualmente las empresas que aun contratan persona en los centros de empleo del puerto para la manipulación de mercancías son mucho menos competitivas por que dependen de las formas y normas que imponen los sindicatos mayoritarios de los centros de empleo.

6) ¿Considera adecuados los niveles de transparencia respecto a los distintos aspectos relacionados con el servicio (tales como transparencia en tarifas, y también condiciones de prestación de los servicios, normativas, etc.)? ¿Qué mejoras recomendaría? (máx. 500 palabras)

No hay apenas transparencia en la asignación de personal en los centros de empleo portuarios.

6. Cuestionario específico para usuarios – Servicio portuario de RECEPCIÓN DE RESIDUOS (MARPOL)

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 5
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 8
- Puntualidad y demoras: 6
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 6
- Rendimiento por unidad de tiempo: 6
- Transparencia en información dada por el prestador: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 5
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

9. Cuestionario específico para usuarios – Servicio comercial de TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS / ENTREGA, RECEPCIÓN Y TRASLADO DE MERCANCÍAS

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 7
- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 7
- Puntualidad y demoras: 9
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 6
- Rendimiento por unidad de tiempo: 8
- Transparencia en información dada por el prestador: 9
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 8
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 8

10. Cuestionario específico para usuarios – Servicio comercial de ALMACENAMIENTO Y DEPÓSITO DE MERCANCÍAS

1) ¿Gestiona Vd. directamente con la(s) empresas prestadoras la contratación de alguno de los servicios objeto de estudio?*

Sí, contrato directamente con los prestadores

2) ¿Cuáles considera que son, desde su perspectiva de usuario, los factores más relevantes a la hora de contratar el servicio?

- Precio: 7

- Puntualidad y demoras: 7
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 7
- Transparencia en información dada por el prestador: 7
- Rendimiento por unidad de tiempo: 7
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 7
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 7

3) ¿Cómo valoraría la calidad percibida en los servicios recibidos, en términos de los factores antes citados? (valoración de 1 a 10, una para cada aspecto, siendo 1 la peor puntuación y 10 la mejor puntuación)

- Precio: 3
- Puntualidad y demoras: 8
- Fiabilidad y ausencia de incidentes/daños: 8
- Rendimiento por unidad de tiempo: 3
- Transparencia en información dada por el prestador: 3
- Cantidad y calidad de medios técnicos y humanos: 3
- Agilidad y flexibilidad ante imprevistos: 3