

## **INFORME SOBRE LA CONSULTA A LOS USUARIOS Y REPRESENTANTES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE MERCANCÍAS Y DE VIAJEROS 2025**

(INF/DTSP/142/25)

### **CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidente**

D. Ángel García Castillejo

#### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D.<sup>a</sup> María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025

De acuerdo con la función establecida en el artículo 11.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria acuerda emitir el siguiente informe relativo a la consulta a los representantes de los usuarios del transporte ferroviario:

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>I. HABILITACIÓN COMPENTECIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>III. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS – EMPRESAS FERROVIARIAS .....</b>	<b>10</b>
Aspectos generales .....	12
Acceso a material rodante .....	13
Acceso a la red ferroviaria .....	14
Acceso a las instalaciones de servicio .....	16
Relaciones con las Administraciones .....	18
<b>IV. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS - REPRESENTANTES DE     USUARIOS .....</b>	<b>20</b>
Aspectos generales .....	21
Servicios prestados por las empresas ferroviarias .....	23
Acceso a las instalaciones de servicio .....	24
<b>V. TRANSPORTE DE VIAJEROS – EMPRESAS FERROVIARIAS .....</b>	<b>28</b>
Aspectos generales .....	29
Acceso a material rodante .....	30
Acceso a la red ferroviaria .....	31
Acceso a estaciones .....	32
Acceso a otras instalaciones de servicio .....	33
Relaciones con la Administración .....	34
<b>VI. TRANSPORTE DE VIAJEROS – REPRESENTANTES DE     USUARIOS .....</b>	<b>35</b>
Aspectos generales .....	36
Calidad de las estaciones y andenes .....	37
Valoración de los servicios de viajeros .....	39
<b>ANEXO I. Listado de empresas y asociaciones participantes en la     consulta .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO II: Resultados detallados de la consulta.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO III: Comparativa Panel de Hogares – Representantes de     usuarios .....</b>	<b>60</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del artículo 11.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, ésta publica bienalmente un informe sobre los resultados de una consulta realizada a los usuarios de los servicios de transporte ferroviario sobre la calidad de dichos servicios.

La consulta se realizó a través de cuestionarios remitidos a una serie de empresas y representantes de usuarios de los servicios de transporte ferroviario, tanto de mercancías como de viajeros. Se celebraron después cuatro mesas de trabajo presenciales, donde se expusieron los resultados y se hizo una puesta en común de los comentarios recibidos<sup>1</sup>.

La consulta realizada a las **empresas ferroviarias de mercancías**<sup>2</sup> constó de 39 preguntas sobre: competitividad del modo ferroviario, obras en la red, y acceso al mercado internacional, al material rodante, a la red ferroviaria y a las instalaciones de servicio.

En cuatro cuestiones el porcentaje de respuestas de insatisfacción es superior al de satisfacción/conformidad: Competitividad del modo ferroviario, Obras en la red, Acceso al mercado internacional y Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF (gestionadas a riesgo y ventura por terceros).

Las que concitan mayor satisfacción/conformidad son el Acceso a las instalaciones de servicio privadas (72%) y portuarias (65%). Ahora bien, en todos los bloques el porcentaje de satisfecho/conforme se ha reducido respecto de la encuesta de 2023, salvo en el de acceso al material rodante, que ha mejorado del 47% al 54%.

Especialmente negativa es la percepción de las empresas de la competitividad del modo ferroviario para el transporte de mercancías (el 83% está insatisfecho con este aspecto), la gestión de las restricciones de capacidad (83%), el coste de los vagones (82%) y el acceso al mercado internacional (82%).

---

<sup>1</sup> Se remitieron 42 cuestionarios y se han recibido 37 respuestas, y 18 entidades participaron en las mesas de trabajo.

<sup>2</sup> Las empresas de transporte ferroviario de viajeros y de mercancías consultadas, han sido aquellas que, disponiendo de licencia y certificado de seguridad, han prestado servicio en el último año y dentro del alcance de la encuesta. Se ha incluido, también, a la Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas. Se envió la encuesta a 13 empresas, y todas respondieron.

La consulta realizada a los **representantes de usuarios del transporte de mercancías**<sup>3</sup> consta de 32 preguntas sobre varios aspectos generales del sector (incluida la competitividad del modo ferroviario), los servicios prestados por las empresas de transporte y el acceso a las instalaciones de servicio.

En todos esos bloques el porcentaje de insatisfechos es mayor, o mucho mayor, que el de satisfechos/conformes, salvo en el acceso a las instalaciones de servicio privadas, donde el porcentaje de satisfacción/conformidad es del 73%.

De nuevo la percepción, esta vez de los representantes de usuarios, es especialmente negativa en el aspecto de la competitividad del modo ferroviario para el transporte de mercancías (el 85% está insatisfecho). Igual de negativa es su percepción de la adecuación de del modo ferroviario al transporte de volúmenes pequeños de mercancía.

Cabe destacar que las empresas y los representantes de los usuarios del transporte de mercancías, reconociendo la necesidad de acometer obras de mejora en la infraestructura, consideran que su número, impacto en la capacidad y planificación han generado incertidumbre en empresas y usuarios, mayores costes y discontinuidad en los servicios. Y los mecanismos de ayuda no se han concretado, lo que ha mermado la competitividad del modo ferroviario para el transporte de mercancías.

Sobre el acceso al material rodante, denuncian, a pesar de que las ayudas han permitido la adquisición de nuevas locomotoras y vagones, el incremento de los costes por la limitada competencia entre fabricantes, por las especificidades técnicas del mercado español.

Sobre las instalaciones de servicio ferroviarias, se quejan de las de titularidad de ADIF gestionadas a riesgo y ventura, por el incremento de precios que ha supuesto este modelo de gestión.

Y consideran necesario mejorar la interoperabilidad de las conexiones internacionales, en particular, en los corredores Mediterráneo y Atlántico, para mejorar la competitividad del modo ferroviario para el transporte de mercancías en los trayectos internacionales.

---

<sup>3</sup> Se ha tomado la muestra del registro de grupos de interés de la CNMC y de las Bases de Datos de la CNMC, teniendo en cuenta los tipos de mercancías que más frecuentemente son transportadas por ferrocarril, así como aquellas que potencialmente podrían utilizar este medio de transporte. Se envió la encuesta a 18, y 14 respondieron.

La consulta realizada a los representantes de las **empresas de transporte de viajeros**<sup>4</sup> consta de 28 preguntas sobre competitividad, acceso al mercado internacional, acceso a material rodante, acceso a la red ferroviaria, acceso a estaciones, acceso a otras instalaciones de servicio, y relaciones con la Administración.

En todos los bloques la valoración es de satisfacción/conformidad, salvo en el de aspectos generales, con tres de las cuatro empresas mostrando insatisfacción. Creen que hay asimetría de los costes de acceso del modo ferroviario y la carretera, y que algunas políticas recientes, como el Verano Joven, han beneficiado al autobús más que a los servicios ferroviarios de larga distancia. En relación con el acceso al mercado internacional, señalan dificultades derivadas de la falta de infraestructura de alta velocidad transfronteriza y de información sobre el desarrollo de dicha infraestructura (con Portugal), y de interoperabilidad y homologación de material rodante (con Francia).

La consulta realizada a los **representantes de viajeros**<sup>5</sup> consta de 69 preguntas sobre aspectos generales del sector (comparación con otros modos de transporte, en general, y para distintos propósitos -vacaciones, trabajo, viajes cortos, de media distancia o largos- y respeto del medio ambiente), calidad de las estaciones y andenes, y calidad de los servicios de Cercanías, de Media distancia, de Larga distancia convencional y de Larga distancia alta velocidad.

Todos los representantes de usuarios muestran preferencia por el modo ferroviario frente a otros modos de transporte en general, pero solo el 50% lo hacen cuando se les pregunta, específicamente, por los viajes cortos.

Entre los distintos tipos de servicios, la Larga distancia AV es el servicio mejor valorado por los representantes, con un 75% mostrándose satisfecho/conforme con este servicio (eran el 93% en 2023). Le siguen el servicio de Media distancia y el de Larga distancia convencional, con más de 70% de los representantes de usuarios satisfecho/conforme con el servicio. Estos son el 63% en el caso del servicio de Cercanías (eran el 82% en 2023).

---

<sup>4</sup> Se han recibido respuestas de las cuatro empresas de transporte de viajeros que prestan servicios actualmente en España: Renfe, Ouigo, Iryo y SNCF.

<sup>5</sup> Se han recogido las opiniones de las asociaciones inscritas en el Consejo de Consumidores y Usuarios del Ministerio de Consumo y de los representantes del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE). Se envió la encuesta a 7 y respondieron 6.

Los resultados del Panel de Hogares de la CNMC<sup>6</sup> sobre la valoración de los distintos servicios de viajeros son consistentemente más favorables que los de la encuesta realizada a los representantes de los viajeros, para todos los servicios, si bien entre ediciones del Panel de Hogares se observa un deterioro generalizado de las valoraciones, salvo en el caso del servicio de Larga distancia AV.

Cabe notar que, al contrario de lo que ocurre con los servicios de mercancías, los usuarios se muestran en general satisfechos con los servicios de viajeros, excepción hecha del servicio de Cercanías, con solo un 62% de usuarios satisfechos/conformes con los servicios, viniendo del 82% de la encuesta de hace dos años. Por otro lado, los usuarios creen que la competencia en los servicios de alta velocidad ha mejorado las frecuencias y los precios de estos servicios, y que donde no hay competencia, los precios siguen siendo altos o incluso han subido.

---

<sup>6</sup> La encuesta del Panel de Hogares de la CNMC incluye un bloque de preguntas sobre el uso del ferrocarril y sobre la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios ferroviarios: [\*“Usos y satisfacción con el transporte ferroviario”\*](#).

## I. HABILITACIÓN COMPENTECIAL

El artículo 11.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, establece lo siguiente:

*“5. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia consultará de forma periódica, y en cualquier caso al menos una vez cada dos años, a los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y viajeros para tener en cuenta sus puntos de vista sobre el mercado ferroviario en el desarrollo de sus funciones.”.*

En cumplimiento de lo previsto en el citado artículo, se enviaron diversos cuestionarios a principios de 2023. Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el órgano decisorio competente para emitir el presente informe es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

## II. METODOLOGÍA

Para elaborar este informe se han remitido cuestionarios a una serie de usuarios y representantes de usuarios de los servicios de transporte ferroviario para recabar su opinión sobre la calidad de los servicios. Los usuarios y representantes de usuarios consultados se han dividido en dos grupos, atendiendo a la naturaleza del transporte, de viajeros o de mercancías, por un lado, y a si son usuarios de las infraestructuras o de los servicios de transporte, por el otro:

Usuarios de las infraestructuras ferroviarias:

- Las empresas ferroviarias de transporte de viajeros.
- Las empresas ferroviarias de transporte de mercancías.

Representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario<sup>7</sup>:

- Asociaciones de consumidores y usuarios, en el caso del transporte de viajeros.

---

<sup>7</sup> Estos usuarios se ven afectados tanto por el estado y la explotación de las infraestructuras, como por la prestación de los servicios de transporte.

- Asociaciones de empresas de los sectores de la logística, cargadores, transportistas y fabricantes y distribuidores, en el caso de transporte de mercancías.

Las **empresas de transporte ferroviario de viajeros y de mercancías** consultadas, han sido aquellas que, disponiendo de licencia y certificado de seguridad, han prestado servicio en el último año y dentro del alcance de la encuesta. Se ha incluido, también, a la Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas, que agrupa a empresas ferroviarias o candidatos habilitados para solicitar capacidad ferroviaria, y a empresas que han manifestado formalmente su intención de solicitar los permisos, licencias o habilitaciones correspondientes.

En el caso de **los representantes de los usuarios de los servicios de transportes ferroviario de viajeros**, se han recogido las opiniones de las asociaciones inscritas en el Consejo de Consumidores y Usuarios del Ministerio de Consumo y del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE).

Por lo que respecta a los **representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías**, se han utilizado el registro de grupos de interés de la CNMC y las Bases de Datos de la CNMC, teniendo en cuenta los tipos de mercancías que más frecuentemente son transportadas por ferrocarril y las que podrían utilizar este medio de transporte.

En los cuestionarios se realizan preguntas tanto de tipo cuantitativo como de tipo cualitativo. Las del primer tipo tratan de recoger la información de manera que sea objetivable y comparable, por lo que se emplea una escala numérica de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho/a y 5 muy satisfecho/a. Las del segundo tipo son preguntas abiertas, que permiten comentarios de opinión.

Cabe destacar la positiva acogida que ha tenido la consulta: del total de las 42 empresas y asociaciones contactadas, contestaron 37 (el 88%).



**Tabla 1: Respuestas obtenidas**

Cuestionarios	Enviados	Recibidos	% respuestas
Empresas Mercancías	13	13	100%
Usuarios Mercancías	18	14	78%
Empresas Viajeros	4	4	100%
Usuarios Viajeros	7	6	86%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>88%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

También se han organizado cuatro mesas de trabajo presenciales en las oficinas de la CNMC, en las que se han expuesto los datos recabados y se han puesto en común los comentarios más relevantes, con el fin de profundizar en el análisis<sup>8</sup>.

Por último, se han utilizado los datos del Panel de Hogares de la CNMC sobre [“Usos y satisfacción con el transporte ferroviario”](#)<sup>9</sup>.

A continuación, se muestran los resultados de la consulta. En el Anexo I se recoge la relación de entidades consultadas y que respondieron al cuestionario, con indicación de las que acudieron a las mesas de trabajo. En el Anexo II se exponen las respuestas a las preguntas en las dos últimas ediciones de este informe. En el Anexo III se muestra la comparación de los resultados de esta encuesta y los del Panel de Hogares.

<sup>8</sup> Las mesas de trabajo son novedad en esta edición del informe sobre la consulta a los usuarios. Las ediciones previas son de 18 de mayo de 2023 (INF/DTSP/006/23), de 1 de julio de 2021 (INF/DTSP/011/21), de 17 de julio de 2019 (INF/DTSP/007/19) y de 19 de diciembre de 2017 (INF/DTSP/131/17).

<sup>9</sup> El Panel de Hogares de la CNMC es una encuesta continua de periodicidad semestral dirigida a unos 5.000 hogares y más de 9.000 individuos.

### III. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS – EMPRESAS FERROVIARIAS

La consulta realizada a las empresas ferroviarias de mercancías constó de 39 preguntas sobre:

1. Aspectos generales del sector: competitividad, obras y acceso al mercado internacional.
2. Acceso a material rodante.
3. Acceso a la red ferroviaria.
4. Acceso a las instalaciones de servicio del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (en adelante, ADIF).
5. Acceso a las instalaciones de servicio privadas.
6. Acceso a las instalaciones de servicio portuarias.
7. Relaciones con la Administración.

Las 12 empresas y la asociación consultadas respondieron (en adelante nos referimos a las 12 empresas y a la asociación como “las empresas”). Las valoraciones medias de los distintos bloques, en la encuesta de esta edición, y en las de las ediciones anteriores, se incluyen en la tabla siguiente.

**Tabla 2: Respuestas con valoración de 3 o superior - empresas ferroviarias de transporte de mercancías**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales: competitividad, obras y acceso al mercado internacional	21%	38%	59%	23%
Acceso a material rodante	24%	35%	47%	54%
Acceso a la red ferroviaria	73%	68%	69%	57%
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	42%	47%	63%	44%
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	68%	78%	88%	72%
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	51%	73%	80%	65%
Relaciones con la Administración	41%	56%	68%	50%
<b>Media</b>	<b>48%</b>	<b>58%</b>	<b>68%</b>	<b>54%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En todos los bloques de asuntos el porcentaje de respuestas con valoración igual a 3 (aceptable, conforme) o más (satisfactorio o muy satisfactorio), es superior al 50%, salvo en tres casos: **relaciones con la Administración** (50%), **acceso a las instalaciones de servicio de ADIF**, gestionadas por terceros explotadores a riesgo y ventura (44%) y **aspectos generales** (que combina competitividad del modo ferroviario, obras en la red y acceso al mercado internacional; 23%, dominando en todos la insatisfacción). El bloque con mayor porcentaje de satisfecho/conforme es el de **acceso a las instalaciones de servicio privadas** (72%). Ahora bien, en todos los bloques el porcentaje de satisfecho/conforme se ha reducido respecto de la encuesta de 2023, salvo en el de **acceso al material rodante**.

La valoración media global baja hasta 2,5, el mismo nivel que en 2019. En todos los bloques, salvo en el de **acceso al material rodante**, las valoraciones medias bajan, y no se alcanza el 3 en ningún bloque. El bloque de **acceso a las instalaciones de servicio privadas** es el que mejor valoración tiene (2,8), y el bloque de **aspectos generales -competitividad, obras y acceso al mercado internacional-**, el que peor (2,1).

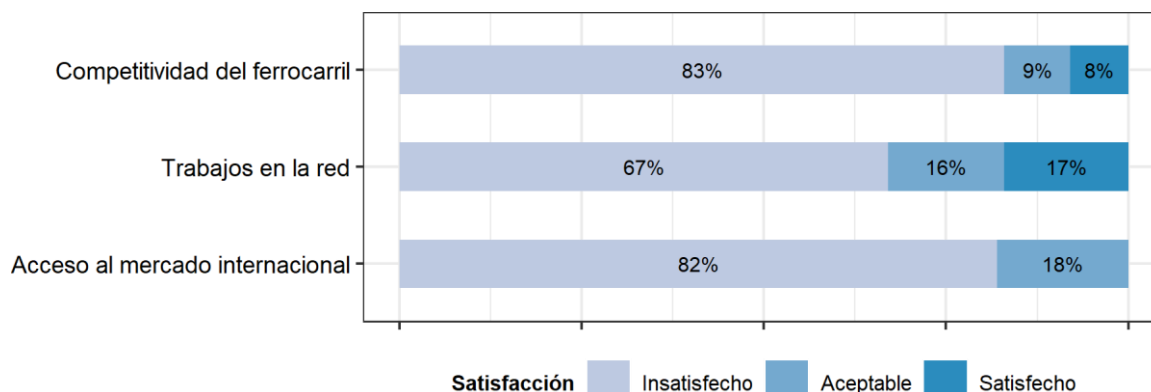
**Tabla 3: Valoraciones medias - empresas ferroviarias de transporte de mercancías**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales: competitividad, obras y acceso al mercado internacional	1,9	2,3	2,4	2,1
Acceso a material rodante	2,0	2,2	2,4	2,6
Acceso a la red ferroviaria	3,0	3,0	2,9	2,6
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	2,5	2,4	2,7	2,4
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	2,8	3,0	3,2	2,8
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	2,5	2,9	3,0	2,7
Relaciones con la Administración	2,2	2,5	2,8	2,3
<b>Media</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

## Aspectos generales

**Gráfico 1: Valoración de los aspectos generales del sector**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 83% de las empresas están insatisfechas con la **competitividad del ferrocarril** (eran el 45% en 2023). Denuncian la asimetría con el transporte por carretera en los costes de acceso. Además, consideran necesario agilizar las obras en los corredores mediterráneo y atlántico.

El 67% lo están con los **trabajos de adecuación de la red**, por considerarlos faltos de planificación y demasiado concentrados en el tiempo, ello motivado, en su opinión, por los demasiado exigentes plazos ejecución de los fondos europeos *Next Generation*. Se quejan de la insuficiencia de las subvenciones por perturbaciones extraordinarias de tráfico (SAPET)<sup>10</sup> para paliar los efectos indeseados de las obras: los incrementos en las distancias recorridas, la eliminación de tráficos cuando no hay alternativas y la imposibilidad de compensar la pérdida de clientes que han abandonado el transporte ferroviario, pues solo reciben ayudas los tráficos que se mantienen en el modo ferroviario. Y solicitan que los tráficos realizados con locomotora diésel tengan acceso a estas ayudas, y que optar a esta ayuda no impida el ejercicio del derecho a una reclamación patrimonial.

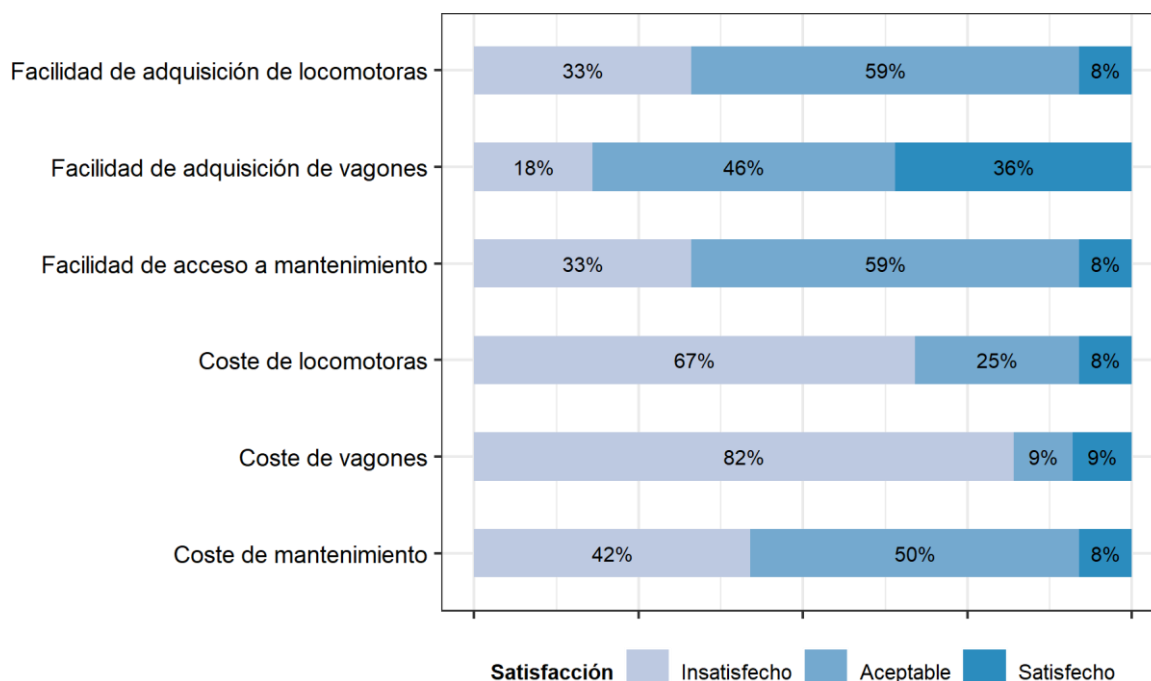
El 82% dice encontrar dificultades de **acceso a los mercados internacionales**, problema que achacan, sobre todo, a la falta de homogeneidad en las exigencias operacionales y de seguridad internacionales.

<sup>10</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2025-2471](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2025-2471)

## Acceso a material rodante

El 54% de las respuestas son de satisfacción/conformidad con el acceso a material rodante. En dos de los seis aspectos analizados **-coste de las locomotoras y coste de los vagones-**, hay más empresas insatisfechas que satisfechas/conformes.

**Gráfico 2: Valoración del acceso a material rodante**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El aspecto mejor valorado (82% de satisfacción/conformidad), es el de la **facilidad de adquisición de vagones**, en especial de plataformas porta-contenedores, siendo éste el único aspecto que supera el 3 de valoración media (3,2). Las empresas valoran positivamente la pluralidad de la oferta en este mercado.

El 67% están satisfechas/conformes con la **facilidad para adquirir locomotoras**, frente al 45% en la consulta de 2023. Como elemento que encarece la adquisición, no obstante, destacan la falta de interoperabilidad dentro de la red ferroviaria española y con la red europea, lo que, unido al reducido tamaño del mercado de transporte de mercancías por ferrocarril en España, generan estrecheces en la adquisición de locomotoras. A esta dificultad se añade la complejidad de los procesos de homologación del material rodante, que implican desarrollos técnicos de larga duración, que limitan la capacidad de

fabricación de los fabricantes. Sobre el mercado de alquiler, mencionan que solo hay tres oferentes, que el material es en ocasiones viejo y de costoso mantenimiento, y que los contratos imponen kilometrajes mínimos excesivos.

Valoran de manera muy positiva la continuidad del programa de ayudas a la adquisición de material rodante (PATSYD<sup>11</sup>), aunque denuncian que su impacto es limitado, por el incremento continuo del precio del material. Dicen que podrían estarse trasladando las ayudas al precio.

También el 67% de las empresas están satisfechas/conformes con el **acceso al mantenimiento del material rodante**, considerado como crítico por las empresas alternativas<sup>12</sup>. La valoración media mejora hasta 2,7. También ha mejorado la valoración del **coste del mantenimiento**, que tiene un porcentaje de satisfacción/conformidad del 58%, si bien las empresas creen que las especificidades del material rodante necesario para operar en España lo encarecen, así como la concentración del mercado y la escasa competencia. Esto se debe, en su opinión, a que la disponibilidad de piezas de repuesto en otra empresa de mantenimiento distinta de la participada por el fabricante no está garantizada. Denuncian también la falta de talleres y de personal especializado.

### Acceso a la red ferroviaria

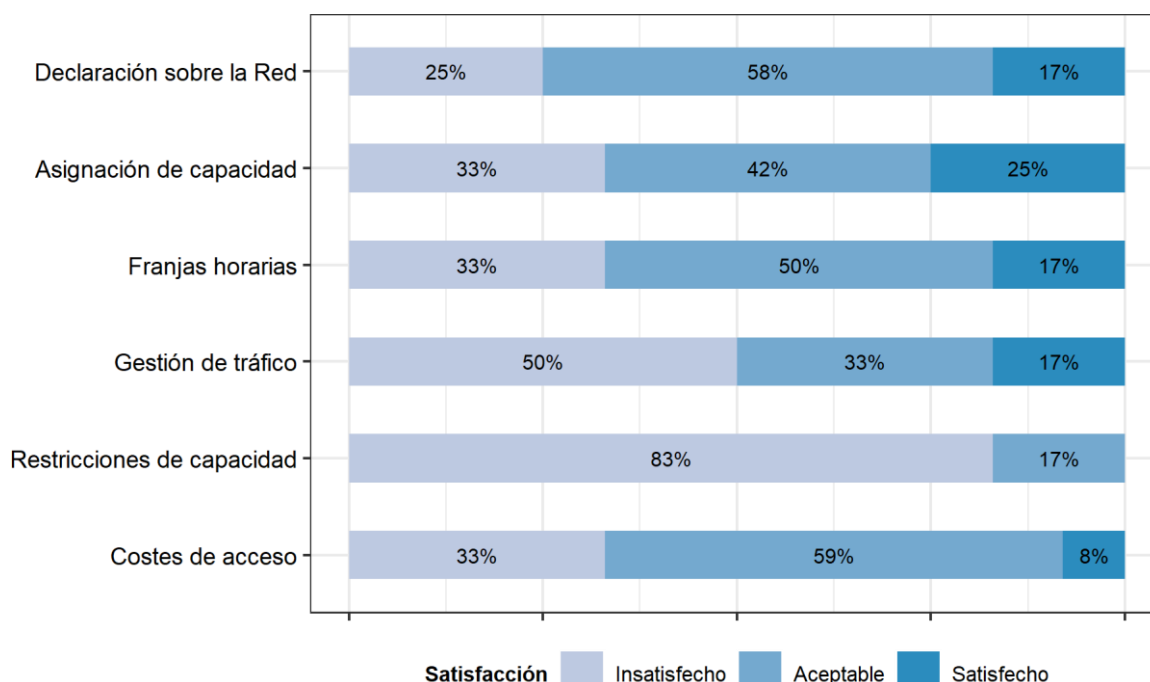
El 57% de las respuestas son de satisfacción/conformidad con el acceso a la red ferroviaria. Solo en el aspecto de **gestión de las restricciones de capacidad** domina la insatisfacción (83%), y en la **gestión del tráfico** la satisfacción/conformidad y la insatisfacción están al 50%. En el resto de aspectos, las empresas satisfechas/conformes son más que las insatisfechas.

---

<sup>11</sup> [Programa de Apoyo al Transporte Sostenible y Digital - PATSYD | Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible](#)

<sup>12</sup> Por empresas alternativas se refieren las empresas distintas de la histórica, antigua monopolista, Renfe Mercancías.

**Gráfico 3: Valoración del acceso a la red ferroviaria**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

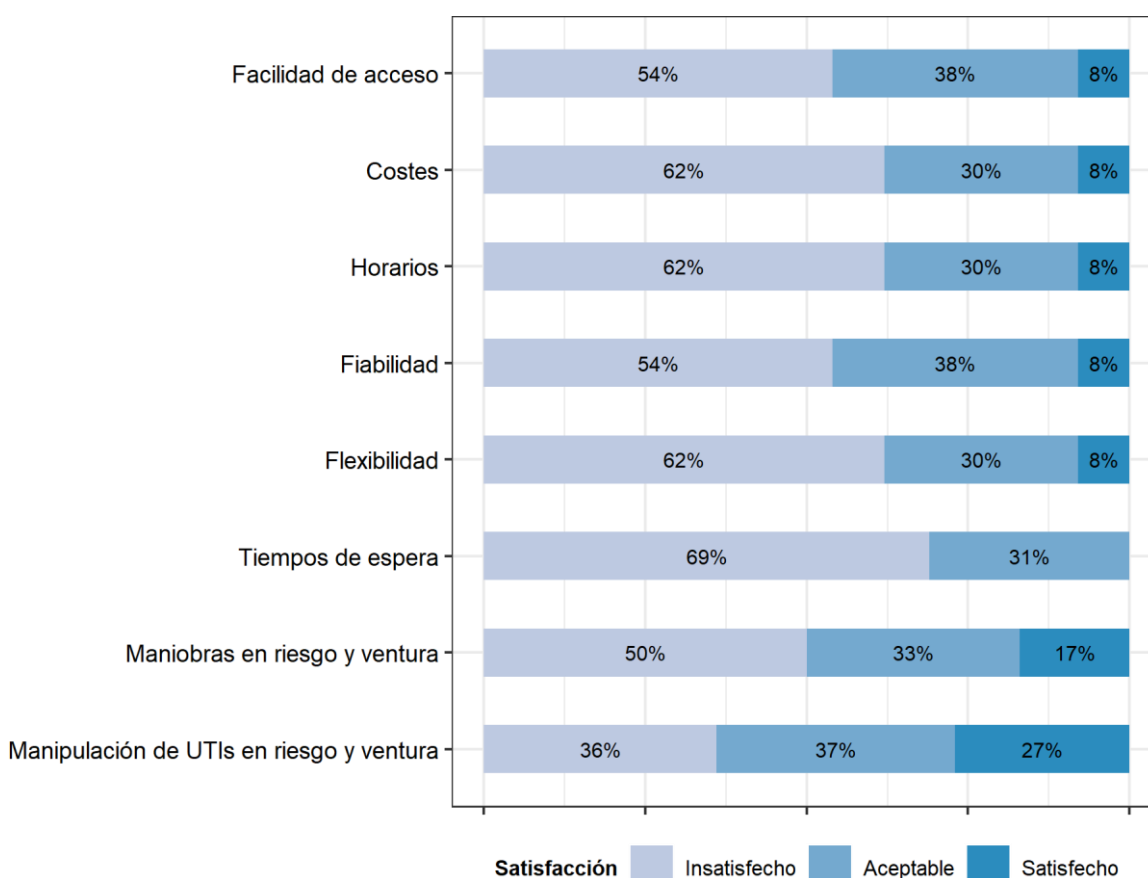
Entre los motivos de la insatisfacción con la **gestión de las restricciones de capacidad** se citan los graves problemas originados por las obras y los trabajos en la red, que son muchos y en muchos casos no son adecuadamente informados ni planificados, originando graves alteraciones y suspensiones de tráfico, que no son compensados por ADIF. Las empresas ponen el foco en que ADIF modifica a menudo el alcance de las obras inicialmente comunicadas, y que ello produce afectaciones importantes a las que no pueden reaccionar con la debida antelación, y en que las alternativas propuestas por ADIF son rígidas, y las decisiones son tomadas de manera unilateral por él, sin atender las necesidades de las empresas. Advierten de que, en estas circunstancias, está siendo muy difícil mantener la confianza de los clientes en el transporte ferroviario.

El 67% dicen estar satisfechas/conformes con los **procedimientos y plazos de asignación de capacidad**, pero ese porcentaje era del 73% en 2023, y del 93% en 2021. Las empresas se quejan tanto de los plazos como de la atención recibida. También empeora la satisfacción/conformidad con la **gestión del tráfico** y la **asignación de franjas horarias**, con un 50% y en 67%, respectivamente, viniendo de un 77% y un 100% de 2023, también respectivamente.

El 67% de las empresas están satisfechas con el **coste de acceso a la red**, frente al 27% del año 2023. Denuncian el coste de los cánones aplicados en el corredor mediterráneo<sup>13</sup>, pero valoran muy positivamente que se haya atendido su solicitud de reducir el peaje en la conexión transfronteriza de la Línea Figueres-Perpiñán Perthus. Además, reclaman a la Administración esfuerzos adicionales para asegurar la viabilidad del transporte ferroviario de mercancías, y ponen ejemplos de otros países europeos.

### Acceso a las instalaciones de servicio

**Gráfico 4: Valoración condiciones de acceso a las instalaciones de servicio de ADIF**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 56% de las respuestas son de insatisfacción con los servicios prestados en las **instalaciones de servicio de ADIF**, que son gestionadas por terceros

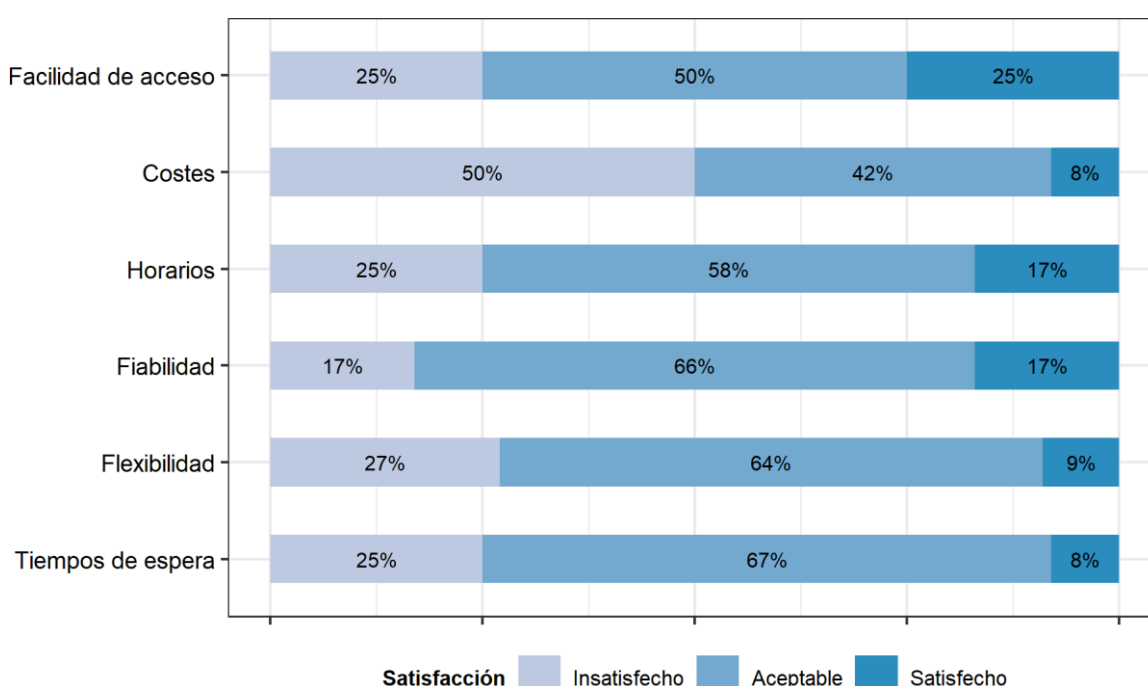
<sup>13</sup> Los tramos de ancho estándar suelen ser de alta velocidad y su coste de mantenimiento es mucho más elevado, por lo que los cánones más elevados. No obstante, son los trenes de viajeros los únicos capaces de alcanzar estas velocidades.



explotadores a riesgo y ventura. Todos los aspectos analizados son valorados como insatisfactorios, salvo el de **manipulación de UTIs**.

Las empresas consideran el modelo fallido, pues ha dado lugar a un fuerte incremento en las tarifas, sobre todo en horario nocturno, en sábados y festivos; las licitaciones organizadas por ADIF no han sido bien diseñadas y han generado problemas con las adjudicatarias, con el consiguiente perjuicio para los usuarios. Comentan, también, que los explotadores de estas instalaciones no tienen capacidad de decisión sobre la configuración de la terminal.

**Gráfico 5: Valoración condiciones de acceso a las instalaciones de servicio privadas**

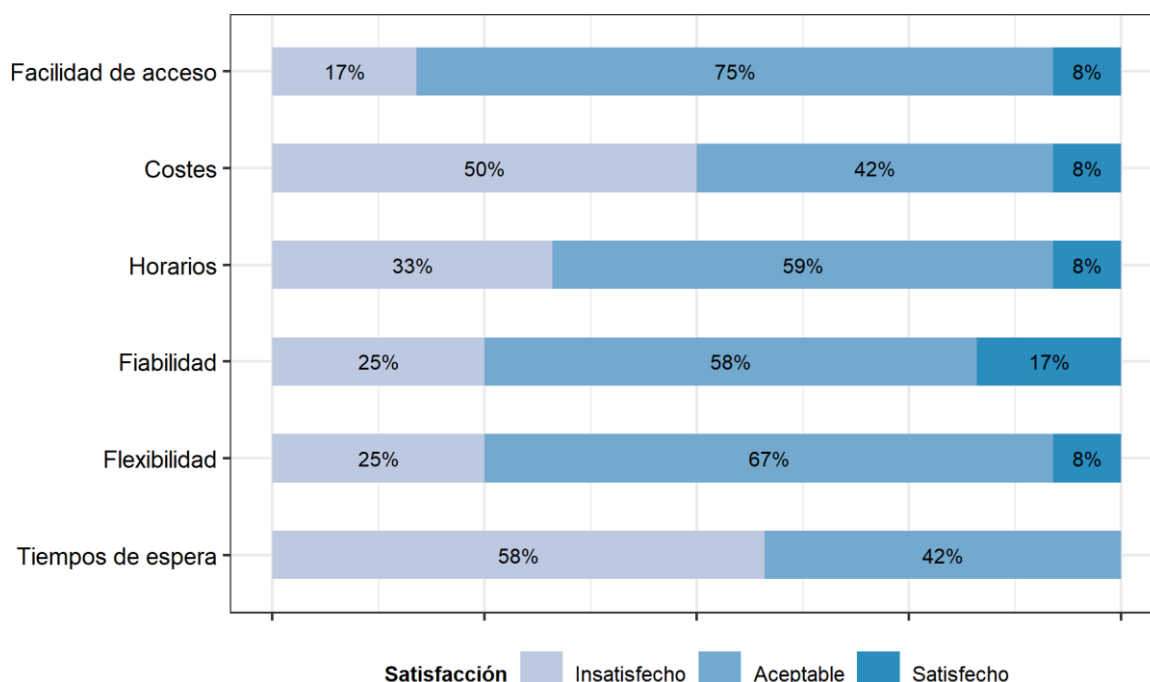


*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 72% de las respuestas son de satisfacción/conformidad con los servicios prestados en las **instalaciones de servicio privadas**. En todos los aspectos analizados hay más empresas satisfechas/conformes que insatisfechas, salvo en el referido a los **costes**, donde hay el mismo número de empresas satisfechas/conformes que insatisfechas.

En los apartados de **flexibilidad de los servicios ante cambios** y de los **horarios de acceso a las instalaciones**, el porcentaje de empresas que están satisfechas/conformes es del 73%-75%, pero venía del 93%-85% de 2023.

**Gráfico 6: Valoración condiciones de acceso a las instalaciones de servicio portuarias**



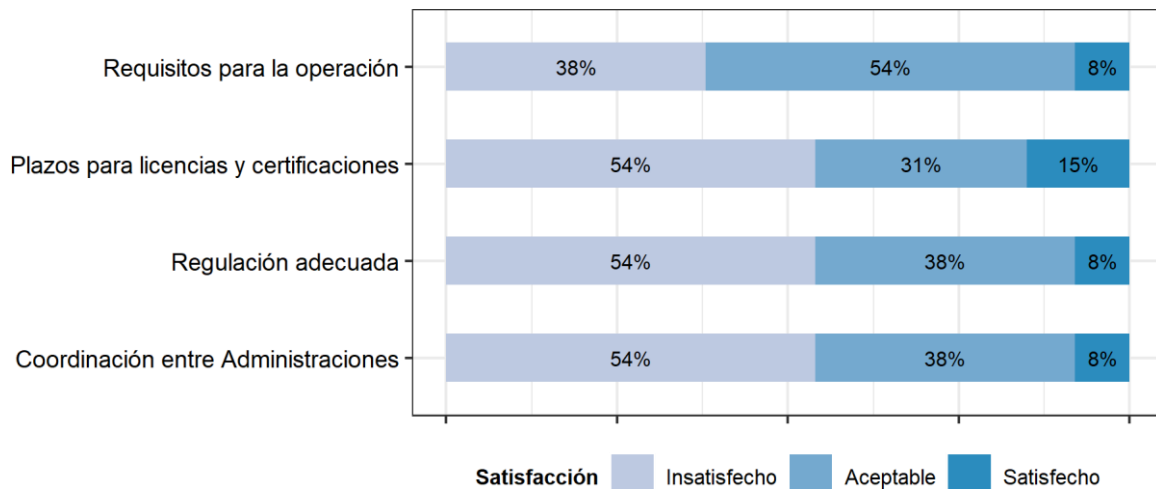
*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 65% de las respuestas son de satisfacción/conformidad con los servicios prestados en las **instalaciones de servicio portuarias**, si bien piden una mejora en la explotación de las terminales marítimo-terrestres, en la gestión de las ventanas de carga y en la electrificación de las entradas a algunos puertos. Algunas empresas destacan problemas en la realización de maniobras de acceso a las instalaciones de los puertos con material de ADIF. Sólo en el aspecto de los **tiempos de espera** hay más empresas insatisfechas (el 58%) que satisfechas. En lo relativo a los **costes de los servicios**, las empresas satisfechas/conformes y las insatisfechas están igualadas en número.

### Relaciones con las Administraciones

En las relaciones con la Administración, en todos los aspectos hay más empresas insatisfechas que satisfechas/conformes, salvo en el aspecto de los **requisitos exigidos para la operación** (62% de satisfacción/conformidad).

**Gráfico 7: Valoración de las relaciones con la Administración**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Las empresas reclaman actuaciones más enérgicas para mejorar la competitividad del ferrocarril y cumplir con los exigentes objetivos de incremento de cuota del ferrocarril en el transporte de mercancías. Defienden el papel de la CNMC en la corrección de las distorsiones de la competencia en el mercado, y piden más recursos para la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria debería tener más recursos.

## IV. TRANSPORTE DE MERCANCÍAS - REPRESENTANTES DE USUARIOS

La consulta realizada a los representantes de usuarios del transporte de mercancías consta de 32 preguntas sobre:

1. Aspectos generales del sector.
2. Servicios de las empresas ferroviarias.
3. Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF.
4. Acceso a las instalaciones de servicio privadas.
5. Acceso a las instalaciones de servicio portuarias.

Se han recibido 15 respuestas (83% de tasa de respuesta).

**Tabla 4: Respuestas con valoración de 3 o superior - representantes de usuarios del transporte de mercancías**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	29%	38%	45%	32%
Empresas Ferroviarias	40%	27%	25%	34%
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	50%	32%	45%	32%
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	62%	62%	67%	74%
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	74%	40%	60%	45%
<b>Media</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En todos los bloques el porcentaje de insatisfechos es mayor, o mucho mayor, que el de satisfechos/conformes, salvo en el **acceso a las instalaciones de servicio privadas**, donde el porcentaje de satisfacción/conformidad es del 73%, siendo éste el único aspecto que llega al 3 de valoración media.

**Tabla 5: Valoraciones medias - representantes de usuarios del transporte de mercancías**

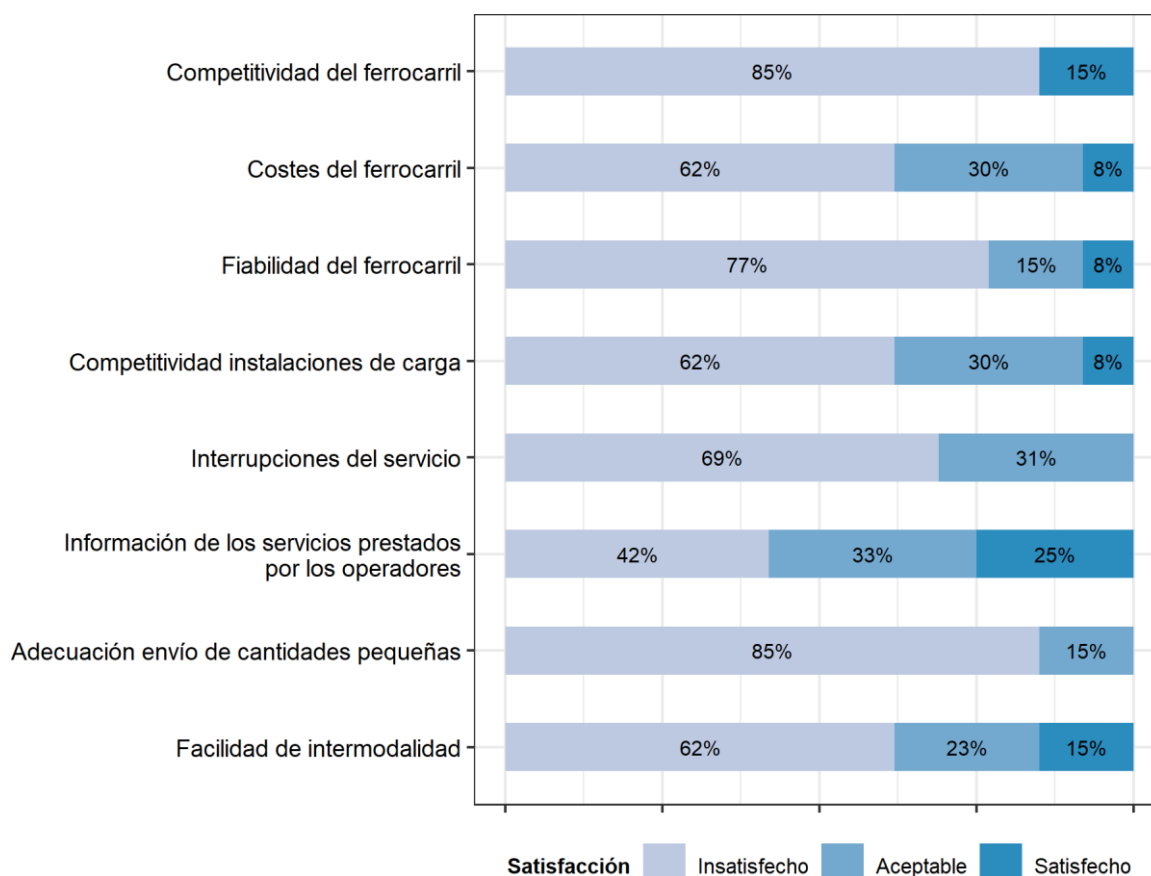
	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	2,0	2,3	2,1	2,3
Empresas Ferroviarias	2,2	2,1	2,1	2,3
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	2,4	2,2	2,5	2,3
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	2,9	2,6	3,0	3,0
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	2,9	2,3	2,7	2,4
<b>Media</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,4</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

### Aspectos generales

Un 68% de las respuestas de los representantes de usuarios son de insatisfacción, frente al 55% de 2023. En todos los aspectos, la insatisfacción es muy superior a la satisfacción/conformidad, salvo en el de **información sobre los servicios prestados por los operadores**, donde la satisfacción/conformidad es del 58%, si bien expresan que persisten desafíos en cuanto a transparencia, interoperabilidad entre plataformas y actualización de información en tiempo real, y reclaman avanzar hacia un modelo de visibilidad total e integrada del servicio.

**Gráfico 8: Valoración de los aspectos generales del sector**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 85% considera que el transporte ferroviario no es una **opción competitiva** frente al transporte por carretera. La falta de flexibilidad, la menor capilaridad y los tiempos de tránsito lo colocan en desventaja, especialmente en trayectos de corta y media distancia.

La falta de **fiabilidad** (opinión del 77%), motivada por interrupciones frecuentes del tráfico con el resultado de retrasos recurrentes, cancelaciones o baja frecuencia de servicio, minan la confianza de las empresas en el ferrocarril y limitan la competitividad del sector.

Sobre la **competitividad de las instalaciones de carga** (61% de insatisfacción), los representantes de usuarios dicen que las terminales ferroviarias presentan limitaciones operativas importantes: horarios reducidos, costes adicionales y falta de capilaridad en muchas regiones.

Reconociendo la necesidad de **interrumpir el servicio** para acometer las obras y modernizar la infraestructura, el 69% de los representantes de los usuarios se muestra insatisfecho con la gestión de dichas interrupciones, y reclaman mejoras en la planificación y coordinación con las empresas ferroviarias, así como con los usuarios finales.

El 85% se muestra insatisfecho con la **capacidad para atender cargas de pequeño volumen de forma eficiente**. Entienden que el modelo actual, basado en grandes volúmenes y flujos constantes, no se adapta a las necesidades de sectores que operan con cargas fragmentadas o de alta rotación, y reclaman flexibilidad.

Reclaman, asimismo, corredores de mercancías de doble plataforma separados de los de viajeros, que permitan la circulación de la carga sin interrupción dentro de España, y su continuidad con la red ferroviaria europea. Concretamente, consideran fundamentales los corredores cantábrico-mediterráneo y mediterráneo, para las conexiones ferroviarias con los puertos.

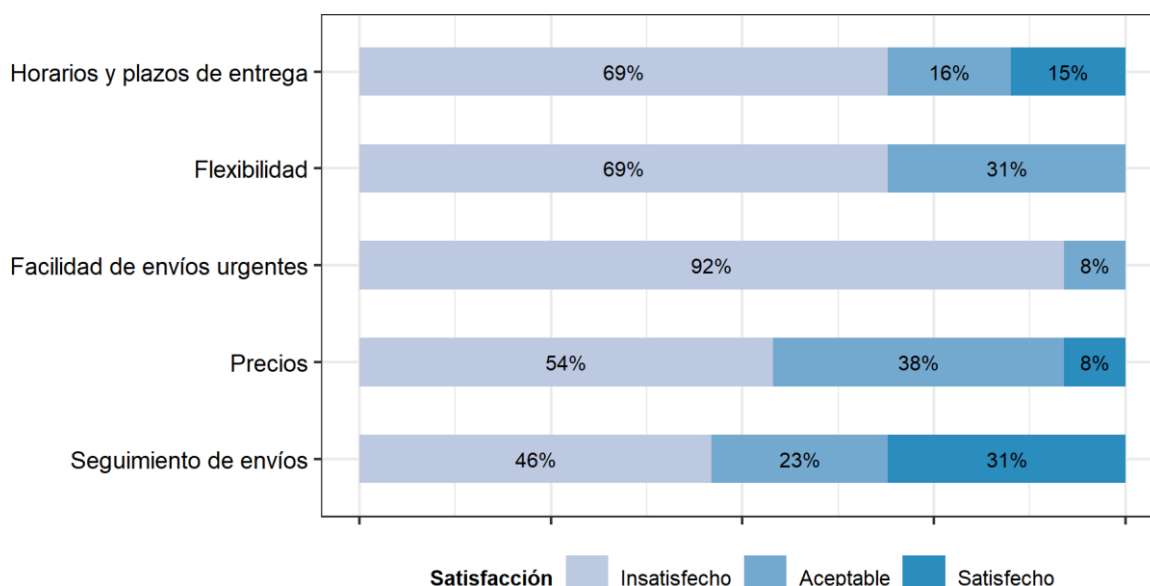
Un ejemplo es el sector cerámico; el desarrollo del corredor mediterráneo permitiría un mejor acceso a su mercado natural (el europeo), que representa el 49% de sus exportaciones y que mantiene un crecimiento sostenido de alrededor del 5-7% anual, y abriría la posibilidad de su expansión a otros mercados en el este de Europa y Asia.

Por fin, los representantes de usuarios reclaman a la Administración instalaciones intermodales suficientes y adecuadas, que potencien la competitividad del transporte ferroviario.

### **Servicios prestados por las empresas ferroviarias**

El 66% de las respuestas es de insatisfacción con los servicios prestados por las empresas ferroviarias (75% en 2023). Sólo hay más satisfacción/conformidad (54%) que insatisfacción en relación con el **seguimiento de los envíos**.

**Gráfico 9: Valoración de los servicios ofrecidos por las empresas ferroviarias**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 69% de los representantes de los usuarios se muestra insatisfecho con la **flexibilidad** y los **plazos de entrega**, que, en su opinión, impiden trabajar con **envíos urgentes**, aspecto que genera la mayor insatisfacción (92%). Explican que la rigidez estructural del transporte ferroviario le impide adaptarse de forma ágil a cambios en la demanda o necesidades puntuales de los clientes, a diferencia de los modos aéreo o terrestre.

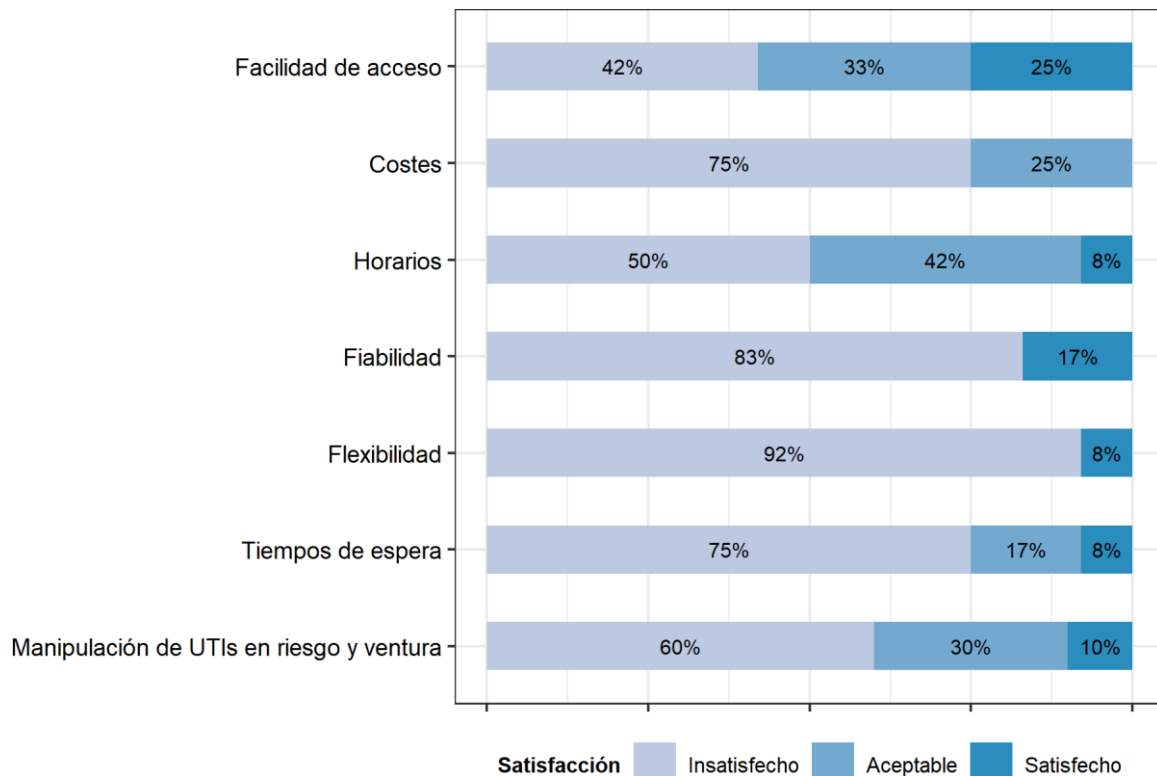
Y el 54% está insatisfecho con los **precios** y se queja de que estos subieron mucho con la subida de los precios de la energía en 2022 y 2023, pero no bajaron cuando bajaron los precios de la energía.

### **Acceso a las instalaciones de servicio**

Sólo en el caso de las instalaciones de servicio **privadas** las respuestas de satisfacción/conformidad (74%) con los servicios prestados es superior al de insatisfechos. Las respuestas de insatisfacción son el 55% en el caso de las instalaciones de servicio **portuarias**, y el 68% en el caso de las instalaciones de servicio de **ADIF**, gestionadas por terceros explotadores a riesgo y ventura.



**Gráfico 10: Valoración acceso a las instalaciones de servicio de ADIF**

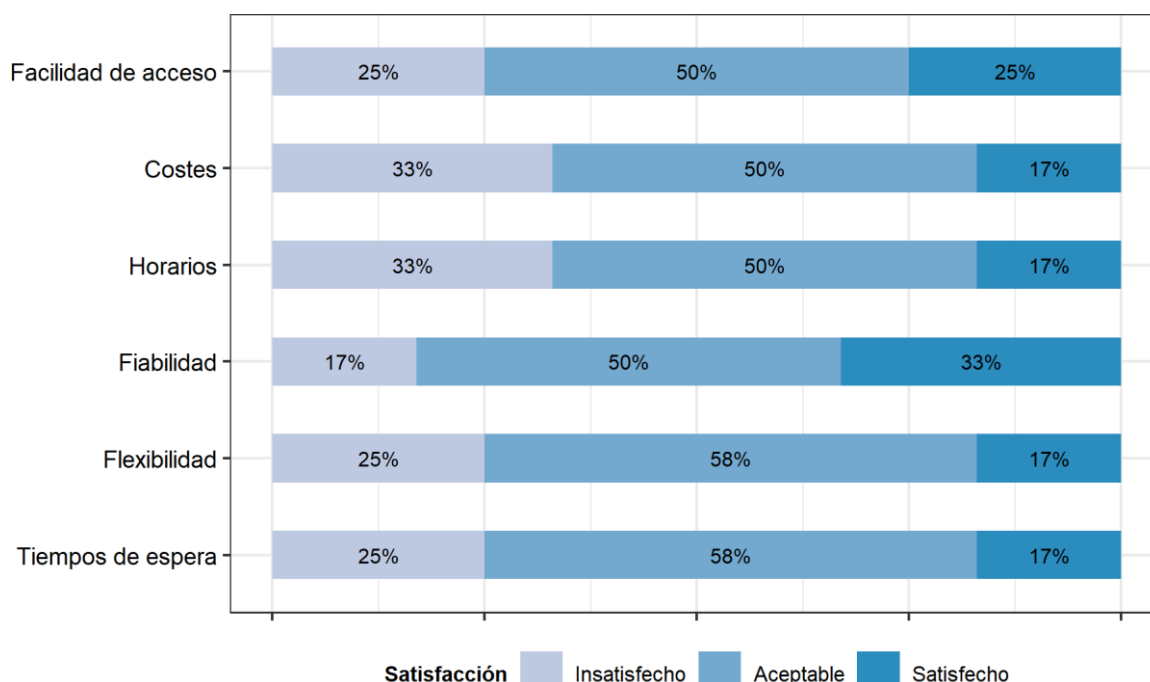


*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En relación con las **instalaciones de servicio de ADIF**, el 58% de los representantes de usuarios se muestra satisfecho con la **facilidad de acceso**, pero el 75% se muestra insatisfecho con la **flexibilidad**, los **costes** y los **tiempos de espera**. Se quejan de la falta de flexibilidad ante cambios, del aumento de precio de los servicios en las terminales, y de que, en ocasiones, los horarios no se ajustan a las necesidades logísticas de las empresas ferroviarias.

La tasa de insatisfacción sobre la **fiabilidad** de los servicios ha pasado del 23% en 2023 al 83% de ahora. Existe la opinión de que la gestión de los horarios reduce la capacidad de sincronizar el transporte ferroviario con otros modos y obliga, en ocasiones, a recurrir a almacenes intermedios o a tiempos de espera innecesarios.

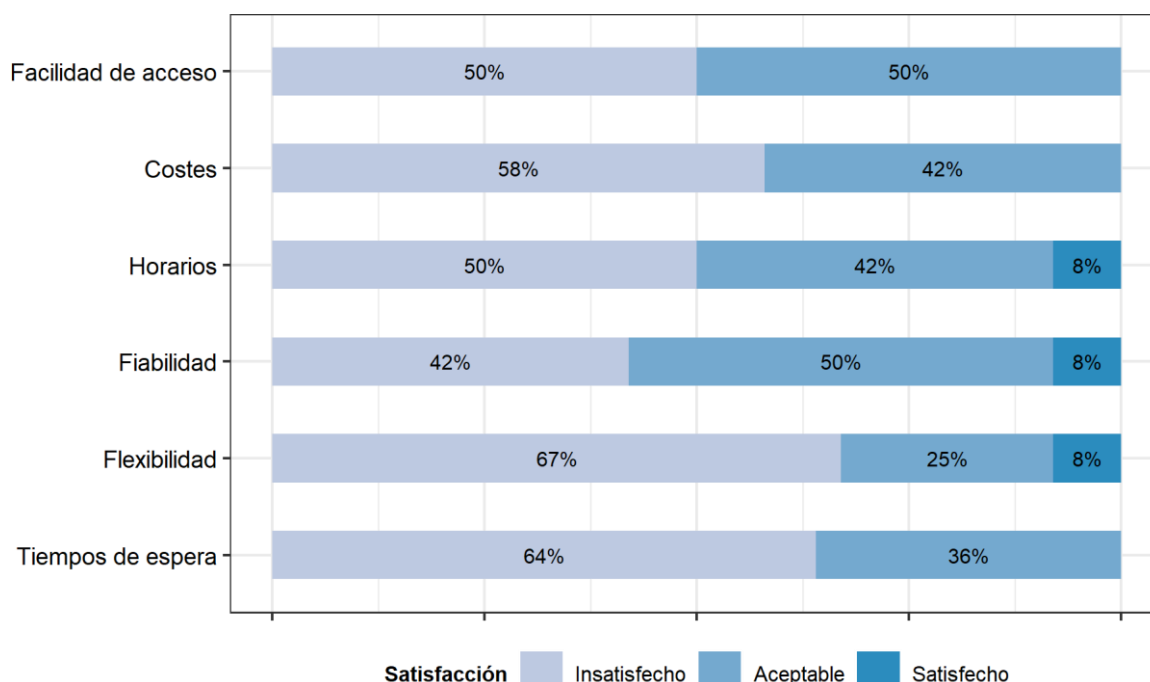
**Gráfico 11: Valoración acceso a las instalaciones de servicio privadas**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En las **instalaciones de servicio privadas**, el aspecto mejor valorado es la **fiabilidad**, donde el 83% de los representantes de los usuarios se muestra satisfecho. Reconocen que hay capacidad de adaptación a cambios de última hora o necesidades imprevistas de los operadores. La opinión mayoritaria es que las terminales privadas son generalmente menos complejas en términos de operación, que las de ADIF gestionadas a riesgo y ventura.

**Gráfico 12: Valoración acceso a las instalaciones de servicio portuarias**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

El 50% de los representantes de los usuarios se muestra insatisfecho con el **acceso** a las **instalaciones de servicio portuarias** frente al 14% que lo estaba en 2023. Lo consideran un aspecto clave para el adecuado desarrollo del sector y ponen como ejemplo negativo el difícil acceso a Málaga y Algeciras. Demandan más **flexibilidad** (con un 67% de grado de insatisfacción) y un menor **coste** (58%). Apuntan que los puertos donde es obligatorio utilizar mano de obra de la estiba son menos competitivos y flexibles, indicando que descargar un coche en un puerto puede llegar a costar el doble que en una terminal, y se quejan de la falta de conexiones ferroviarias eficientes y de la falta de inversión en los accesos ferroviarios en los puertos.

## V. TRANSPORTE DE VIAJEROS – EMPRESAS FERROVIARIAS

La consulta realizada a los representantes de las empresas de transporte de viajeros por ferrocarril consta de 28 preguntas sobre:

1. Aspectos generales del sector: competitividad, acceso al mercado internacional.
2. Acceso a material rodante.
3. Acceso a la red ferroviaria.
4. Acceso a estaciones.
5. Acceso a otras instalaciones de servicio.
6. Relaciones con la Administración.

Se han recibido respuestas de las cuatro empresas de transporte de viajeros que prestan servicios actualmente en España (Renfe, Ouigo, Iryo y SNCF). En las dos tablas siguientes se resumen los resultados.

**Tabla 6: Respuestas con valoración de 3 o superior - empresas de transporte de viajeros**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	50%	50%	33%	25%
Acceso a material rodante	100%	100%	58%	62%
Acceso a la red ferroviaria	57%	71%	48%	61%
Acceso a estaciones	67%	67%	56%	67%
Acceso a otras instalaciones de servicio	100%	100%	100%	75%
Relaciones con la Administración	33%	100%	78%	83%
<b>Media</b>	<b>71%</b>	<b>82%</b>	<b>64%</b>	<b>65%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En todos los bloques hay más satisfacción/conformidad que insatisfacción, salvo en el de aspectos generales (competitividad y acceso al mercado internacional). Han mejorado resultados todos los bloques salvo el de **aspectos generales** y el de **acceso a instalaciones de servicio** distintas de las estaciones.

La valoración media global es de 2,8 (2,9 en 2023), habiendo mejorado su valoración tres aspectos (**aspectos generales**, **acceso a la red ferroviaria** y

**acceso a estaciones)**, y habiéndola empeorado los otros tres (**acceso al material rodante, acceso a instalaciones de servicio distintas de las estaciones y relaciones con la Administración**).

**Tabla 7: Valoraciones medias - empresas de transporte de viajeros**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	2,0	2,5	2,2	2,4
Acceso a material rodante		3,5	3,0	2,6
Acceso a la red ferroviaria	3,4	3,1	2,6	2,7
Acceso a estaciones	3,0	3,2	2,8	2,9
Acceso a otras instalaciones de servicio			3,0	2,9
Relaciones con la Administración	2,3	3,3	3,8	3,3
<b>Media</b>	<b>2,9</b>	<b>3,2</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

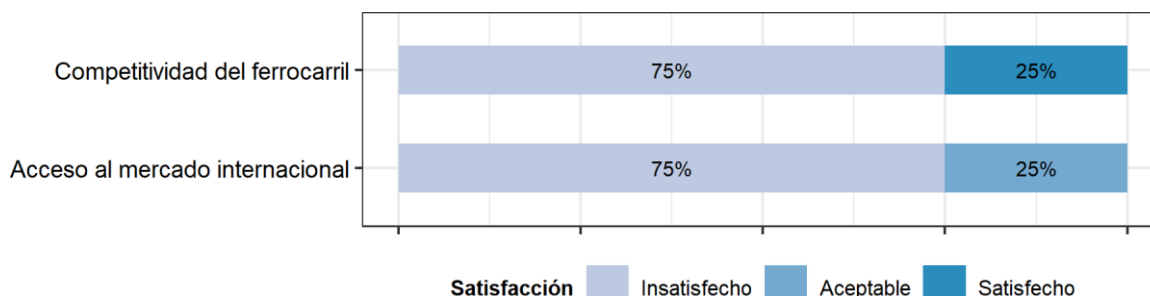
## Aspectos generales

Tres de las cuatro empresas ferroviarias se muestran insatisfechas con la **competitividad** actual del ferrocarril, si bien la valoración media de este aspecto ha mejorado del 2 en 2023 al 2,5 en 2025. Sus quejas se centran en la asimetría de los costes de acceso del modo ferroviario y la carretera y en algunas políticas recientes, como el Verano Joven<sup>14</sup>, que subvencionan al 90% los servicios de autobús y al 50% los servicios ferroviarios de larga distancia convencional y alta velocidad.

El mismo número de empresas dicen estar insatisfechas con el **acceso al mercado internacional**. Señalan dificultades derivadas de la falta de infraestructura de alta velocidad transfronteriza y de información sobre el desarrollo de dicha infraestructura (con Portugal), y de interoperabilidad y homologación de material rodante (con Francia).

<sup>14</sup> [Real Decreto-ley 5/2025](#), de 10 de junio, de medidas de promoción del uso del transporte público colectivo por parte de la juventud para los viajes realizados en el periodo estival de 2025

**Gráfico 13: Valoración de los aspectos generales del sector**

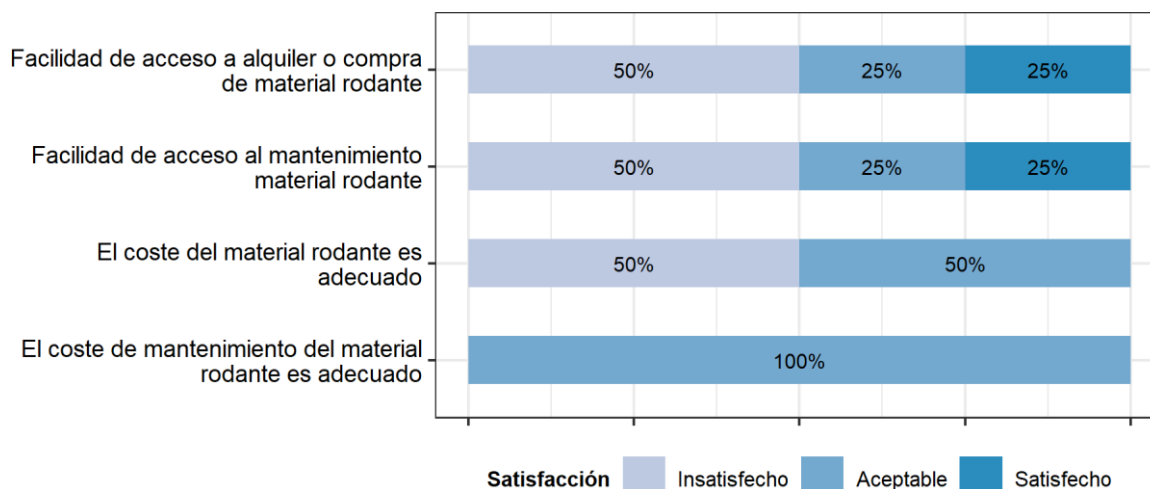


*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

### Acceso a material rodante

El 62% de las respuestas de este bloque han sido de satisfacción/conformidad, frente al 58% de 2023. La valoración del bloque ha caído del 3 de 2023 al 2,6 de 2025.

**Gráfico 14: Valoración del acceso a material rodante**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Dos de las cuatro empresas se muestran insatisfechas con el **coste del material rodante**, con la **facilidad de acceso al alquiler o compra**, y con la **facilidad de acceso al mantenimiento**.

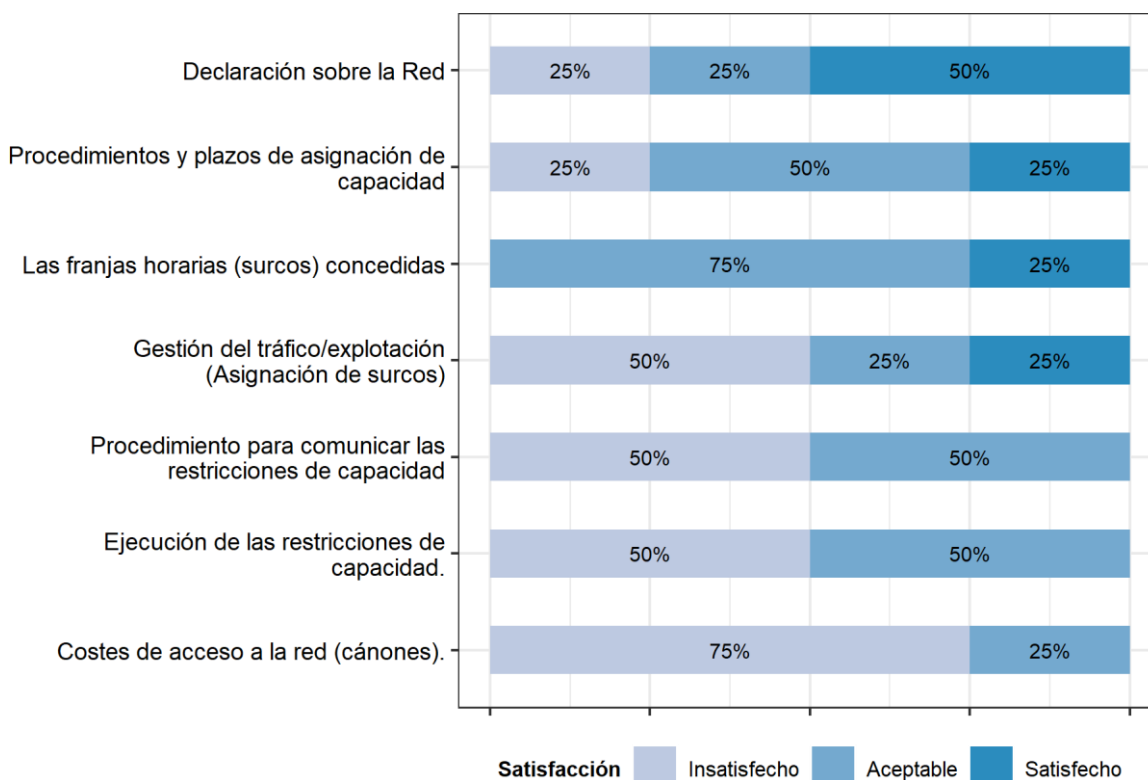
Sobre el **coste del material rodante** señalan al monopolio de fabricación de material rodante de alta velocidad de ancho variable. Sobre el **acceso al mantenimiento**, creen que para descongestionar los talleres habrían de realizarse más tareas, como el vaciado de WC o el llenado de agua, en vías de apartado, y poner a disposición más vías de apartado. Se quejan del

dimensionamiento de las instalaciones de mantenimiento ligero y del acceso a ellas cuando es en vía única. Añaden que encuentran algunas dificultades para acceder a las instalaciones de mantenimiento pesado, por no considerarse éste un servicio básico, aun siendo imprescindible para la operación. El **coste de mantenimiento del material rodante** les parece aceptable a todas las empresas.

### Acceso a la red ferroviaria

El 61% de las respuestas de este bloque han sido de satisfacción/conformidad, frente al 52% del 2023. La valoración media es de 2,7 en 2025, mejorando ligeramente respecto de 2023 (2,6).

**Gráfico 15: Valoración del acceso a la red ferroviaria**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

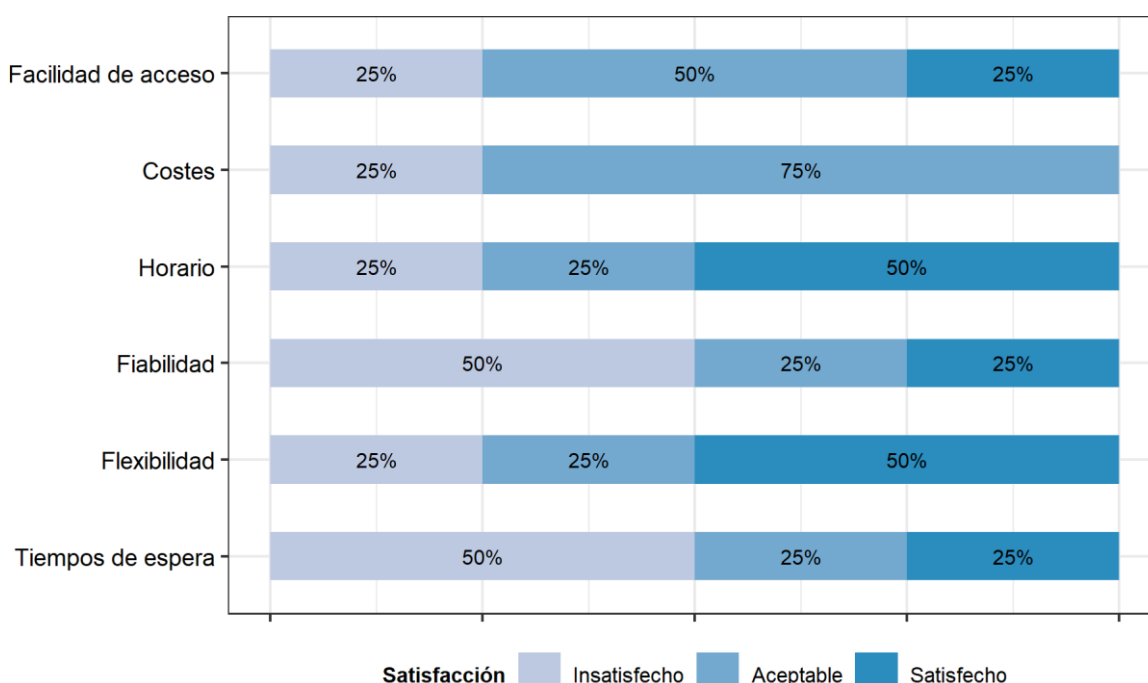
Tres de las cuatro empresas se muestran satisfechas/conformes la **Declaración sobre la Red** de ADIF (frente al 33% de 2023), y dos de las cuatro, con los **procedimientos para comunicar las restricciones de capacidad** (frente a las cuatro en 2023). Las empresas piden recibir información sobre las restricciones de capacidad con más antelación, para poder reorganizar los servicios e informar a los viajeros.

Dos de las cuatro empresas se muestran insatisfechas con la **ejecución de las restricciones de capacidad**, y tres de las cuatro empresas, con el **coste de acceso a la red**. Denuncian el retraso de la aplicación de los cánones calculados conforme a la Comunicación de cánones de la CNMC<sup>15</sup>.

### Acceso a estaciones

El 67% de las respuestas de este bloque han sido de satisfacción/conformidad, frente al 56% de 2023, con una valoración media de 2,9 puntos, como en 2023.

**Gráfico 16: Valoración del acceso a estaciones**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Solo hay dos aspectos - **fiabilidad y tiempos de espera** - en los que dos de las cuatro empresas muestran insatisfacción. En los demás -**facilidad de acceso, costes, horario y flexibilidad** -, solo hay una empresa que lo hace.

Las quejas se refieren a que existen estaciones que no cuentan con accesos en transporte publico adaptados a los horarios de los servicios (hablan de la estación de Camp de Tarragona); a los plazos para las solicitudes de acceso, que son muy rígidos, y a los retrasos en la respuesta del administrador de

<sup>15</sup> [COMUNICACION/DTSP/005/22](#) - Comunicación 1/2024 de 12 de marzo de la comisión nacional de los mercados y la competencia sobre la supervisión de los cánones por utilización de las líneas ferroviarias integrantes de la red ferroviaria de interés general.



infraestructuras; y a lo excesivo (también respecto de otros países de la UE) del coste de determinados servicios en las estaciones, en concreto, uso de andenes, limpieza y seguridad e información al viajero. Las empresas demandan de ADIF la medición y publicación de indicadores de calidad.

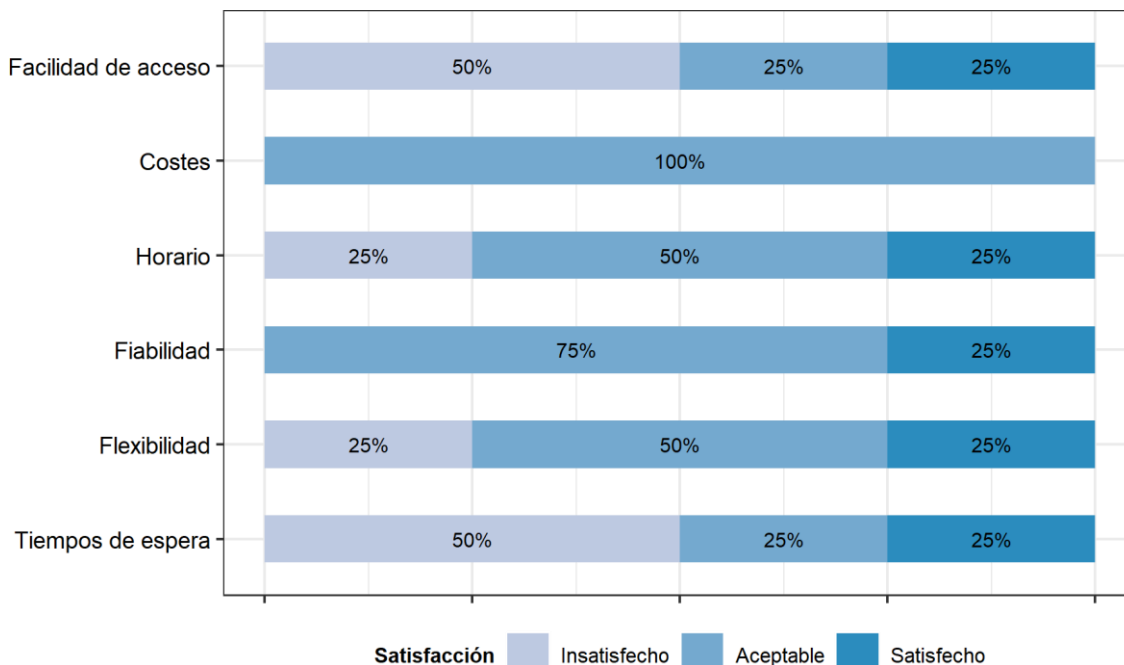
### Acceso a otras instalaciones de servicio

El 75% de las respuestas de este bloque han sido de satisfacción/conformidad, frente al 100% de 2023, con una valoración media que empeora ligeramente, de 3 en 2023 a 2,9 en 2025.

Solo en dos aspectos - **facilidad de acceso** y **tiempos de espera** – hay dos de las cuatro empresas que se muestran insatisfechas, pero en 2023 las cuatro se mostraban satisfechas/conformes. Con los **costes** y la **fiabilidad**, las cuatro empresas están satisfechas/conformes.

Hay quejas sobre la falta de espacio para estacionar los trenes, y de capacidad para realizar operaciones en los trenes, tales como la limpieza y el vaciado de aseos, etc.

**Gráfico 17: Valoración del acceso a otras instalaciones de servicio**



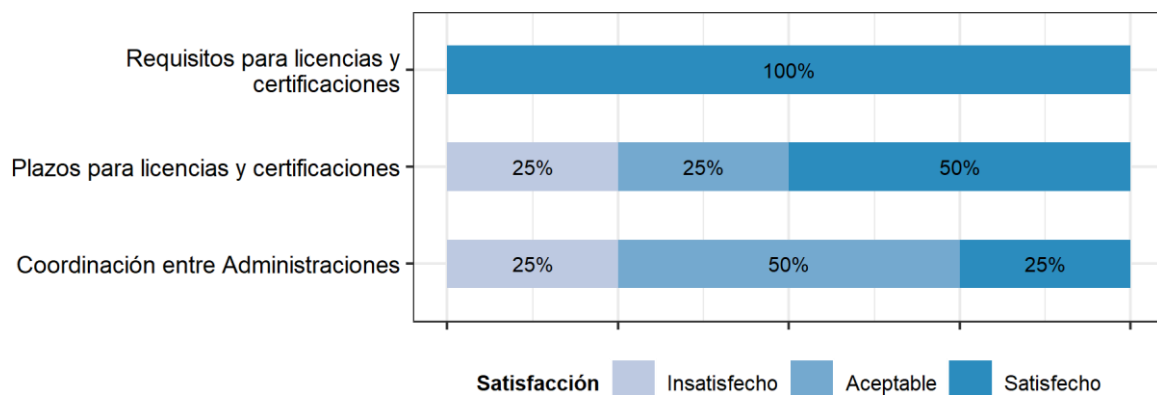
*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

## Relaciones con la Administración

El 83% de las respuestas de este bloque han sido de satisfacción/conformidad, frente al 100% de 2023. Este es el bloque mejor valorado, con un 3,3, aunque bajando desde el 3,8 de 2023.

Las empresas demandan una mayor coordinación entre las áreas de construcción y de explotación de ADIF, más capacidad para realizar pruebas y denuncian el exceso de burocracia en los procesos de homologación.

**Gráfico 18: Valoración de las relaciones con la Administración**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

## VI. TRANSPORTE DE VIAJEROS – REPRESENTANTES DE USUARIOS

La consulta realizada a los representantes de viajeros consta de 69 preguntas sobre:

1. Aspectos generales del sector.
2. Calidad de las estaciones y andenes
3. Cercanías.
4. Media Distancia (convencional y en Alta Velocidad).
5. Larga Distancia Convencional (LD Convencional o, simplemente, Larga Distancia).
6. Larga Distancia Alta Velocidad (en adelante LD AV o, simplemente, Alta Velocidad).

Se han recibido 6 respuestas (86% de tasa de respuesta). Las valoraciones medias de los distintos bloques se incluyen en las tablas siguientes.

**Tabla 8: Valoraciones de 3 o superior - representantes de usuarios del transporte de viajeros**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	78%	91%	90%	81%
Estaciones y andenes	70%	61%	61%	64%
Cercanías	53%	63%	83%	63%
Media distancia	67%	65%	73%	67%
Larga distancia convencional	73%	81%	73%	72%
Larga distancia Alta Velocidad	81%	88%	93%	75%
<b>Media</b>	<b>70%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>	<b>69%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

En todos los bloques hay más respuestas de satisfacción/conformidad que de insatisfacción, aunque tendiendo a empeorar, especialmente en el caso del servicio de **Cercanías** (que ha pasado del 83% de respuestas positivas en 2023 al 63% ahora). Solo en el aspecto de la calidad de **estaciones y andenes** se observa una leve mejoría. El servicio de **Larga distancia AV** es el que concita

más satisfacción/conformidad, pues recibe un 75% de respuestas positivas, aunque venía de 93% en 2023.

La valoración media es de 3 en 2025, cuando fue de 3,2 en 2023, especialmente por la evolución de las **Cercanías** y la **Larga distancia AV**. **Cercanías** ha pasado del 3,3 de valoración media al 2,8, y la **Larga distancia AV**, del 3,7 al 3,2. La **Larga distancia AV** sigue siendo el servicio mejor valorado, y **Cercanías** ha pasado a ser el peor valorado.

**Tabla 9: Valoraciones medias - representantes de usuarios del transporte de viajeros**

	2019	2021	2023	2025
Aspectos generales	3,4	3,9	3,8	3,5
Estaciones y andenes	3,0	2,9	2,7	2,8
Cercanías	2,6	2,9	3,3	2,8
Media distancia	2,6	2,8	2,9	2,9
Larga distancia convencional	2,9	3,3	2,9	2,9
Alta velocidad AV	3,5	3,8	3,7	3,2
<b>Media</b>	<b>3,0</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,0</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

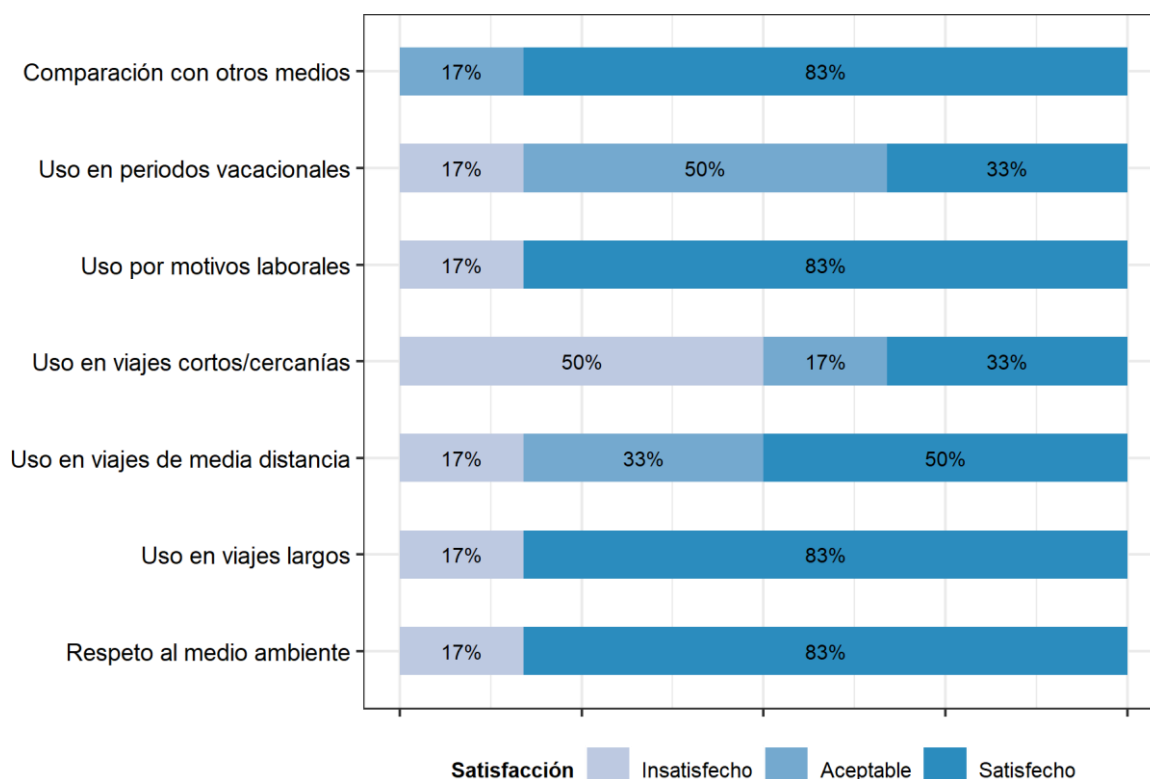
### Aspectos generales

El 81% de las respuestas de los representantes de usuarios a las preguntas generales sobre el transporte ferroviario de viajeros ha sido de satisfacción/conformidad (eran el 90% en 2023).

El 100% de los representantes de usuarios muestran preferencia, en general, por el modo ferroviario frente a **otros modos de transporte** (100% de satisfacción/conformidad). Peor preguntados sobre su valoración del modo ferroviario para hacer **viajes cortos**, los usuarios están divididos al 50%.

Ahora bien, los representantes de usuarios reportan quejas de los usuarios sobre la infra inversión en el servicio de Cercanías, y sobre retrasos y cancelaciones. Y los representantes de usuarios con movilidad reducida (en adelante PMR) denuncian problemas de accesibilidad en estaciones y la escasez de plazas H en los trenes.

**Gráfico 19: Valoración de los aspectos generales del sector**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

## Calidad de las estaciones y andenes

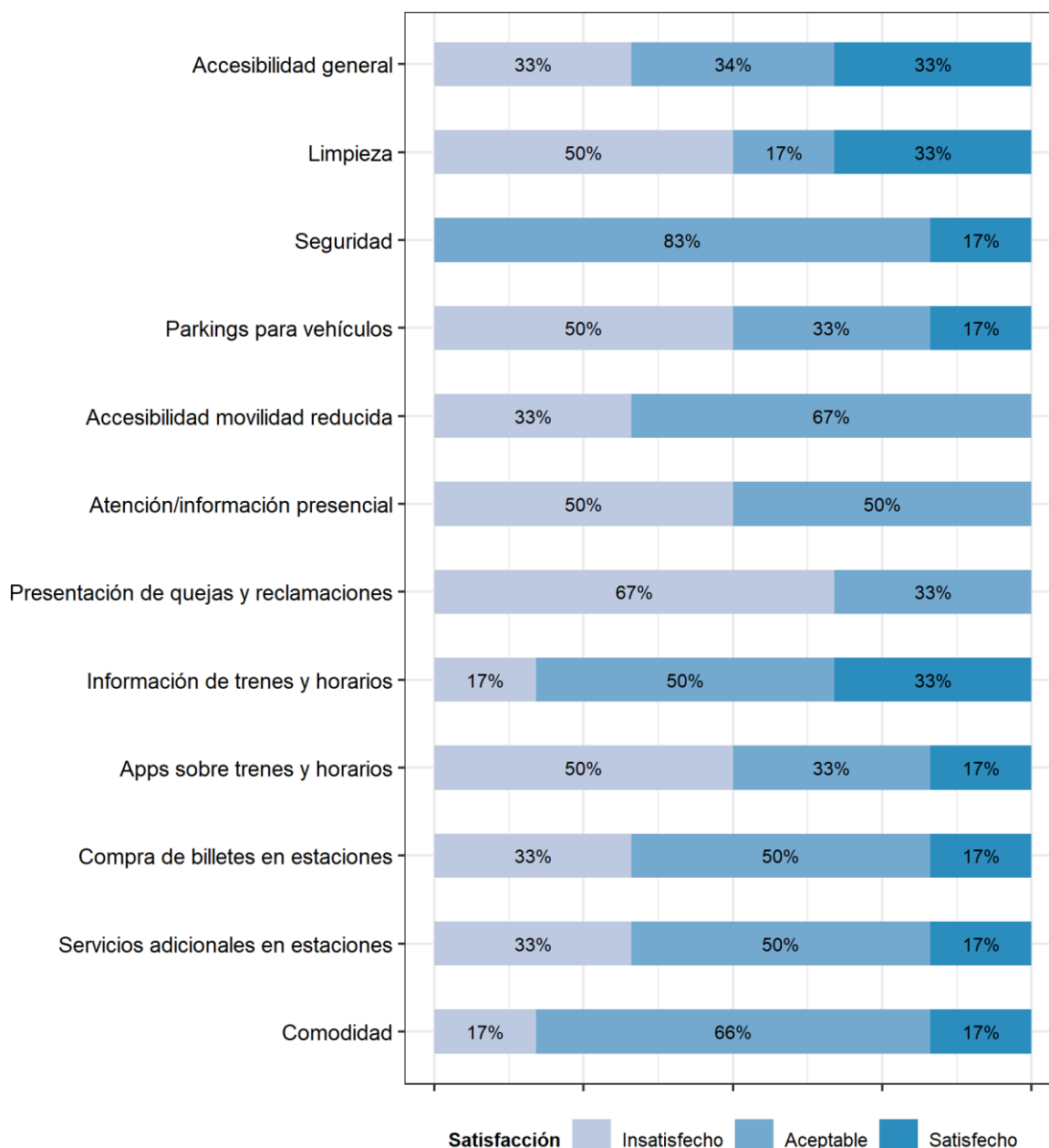
El 64% de las respuestas son de satisfacción/conformidad (eran el 61% en 2023). La valoración media en 2025 (2,8) mejora ligeramente respecto de 2023 (2,7)

Sólo sobre la **facilidad para presentar quejas y reclamaciones** es mayor el número de insatisfechos (el 67%) que de satisfechos/conformes. La balanza está equilibrada en la valoración de los **aparcamientos**, las **aplicaciones de búsqueda de servicios de tren** y la **atención/información presencial**.

En opinión de los representantes de usuarios, la red de estaciones y andenes es adecuada, a pesar de que las mejoras se concentran en las grandes estaciones en detrimento de las medianas y pequeñas (especialmente las de Cercanías y Media Distancia). En estas estaciones los representantes de usuarios creen que hay mucho margen para mejorar en **accesibilidad y comodidad**. Por otro lado, advierten de que la progresiva digitalización de la venta de billetes incrementa la brecha digital, y denuncian un déficit generalizado de personal, que redunda en

la falta de asistencia en la adquisición de billetes en la estación o para realizar algún cambio o interponer una queja.

**Gráfico 20: Valoración de la calidad de las estaciones y andenes del transporte de viajeros**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

## Valoración de los servicios de viajeros

Para la valoración de los distintos servicios de transporte ferroviario de viajeros<sup>16</sup> se dispone, además de los resultados de la encuesta a **representantes de los usuarios**, de los resultados del **Panel de Hogares** de CNMC.

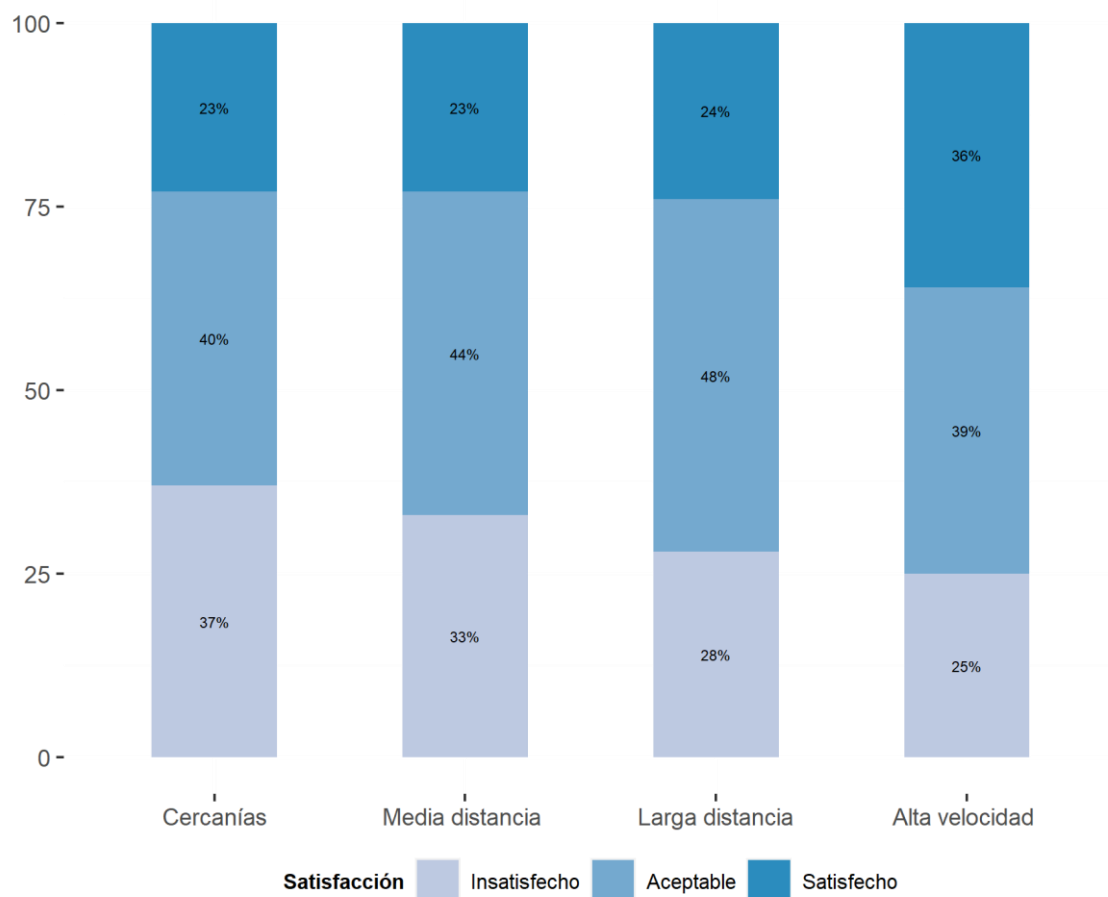
Según la **encuesta realizada a los representantes de los usuarios**, la **Larga distancia AV** es el servicio mejor valorado, con un 75% de representantes de los usuarios mostrándose satisfecho/conforme con este servicio (eran el 93% en 2023, y la valoración media ha bajado de 3,7 en 2023 a 3,2 en 2025). Le siguen el servicio de **Media distancia** y el de **Larga distancia convencional**, con más de 70% de los representantes de usuarios satisfecho/conforme con el servicio. Estos son el 63% en el caso del servicio de **Cercanías** (eran el 82% en 2023, y la valoración media ha empeorado de 3,3 en 2023 a 2,8 en 2025).

Los resultados del **Panel de Hogares de la CNMC**, en el que se valoran los aspectos de precio, puntualidad, tiempo de trayecto y frecuencia, son consistentemente más favorables que los de la encuesta realizada a los representantes de los usuarios, para todos los servicios, si bien se observa un deterioro generalizado de las valoraciones, salvo del de Larga distancia AV.

---

<sup>16</sup> Tanto de los servicios que se prestan con obligaciones de servicio público: Cercanías y Media Distancia, como de los servicios comerciales: Larga Distancia en Alta Velocidad y Larga Distancia Convencional.

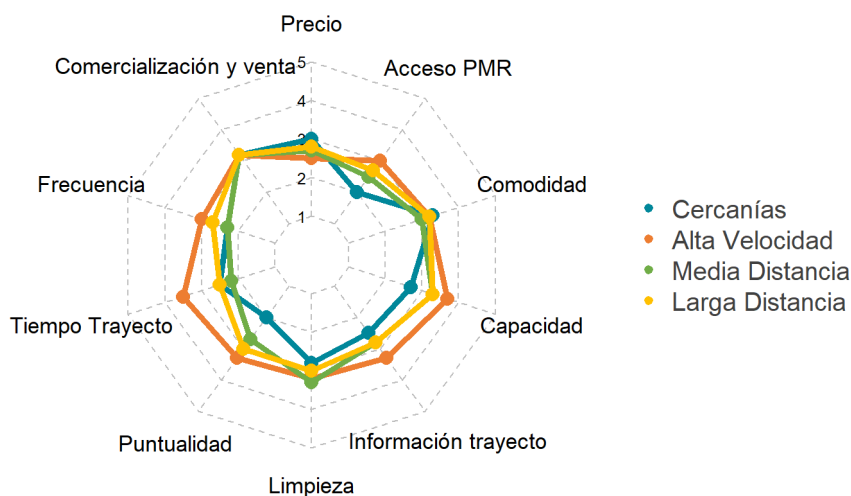
**Gráfico 21: Respuestas con valoración 3 o superior – representantes de usuarios transporte de viajeros**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*



**Gráfico 22: Valoración media de distintos aspectos en cada tipo de servicio**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Los representantes de los usuarios denuncian las incidencias que tienen un impacto en la puntualidad y en la frecuencia de los servicios, y que no hay una verdadera red de media distancia, existiendo comunidades autónomas limítrofes sin servicio de trenes entre ellas (o con servicios muy precarios) y provincias de una misma comunidad incomunicadas por tren entre sí (Soria con el resto de Castilla y León, Guadalajara o Toledo con Cuenca, etc.), el desmantelamiento de muchas rutas (ruta de la Plata, tren entre Madrid y Burgos) y que otras están casi abandonadas (tren a Extremadura, y entre Zaragoza y Valencia).

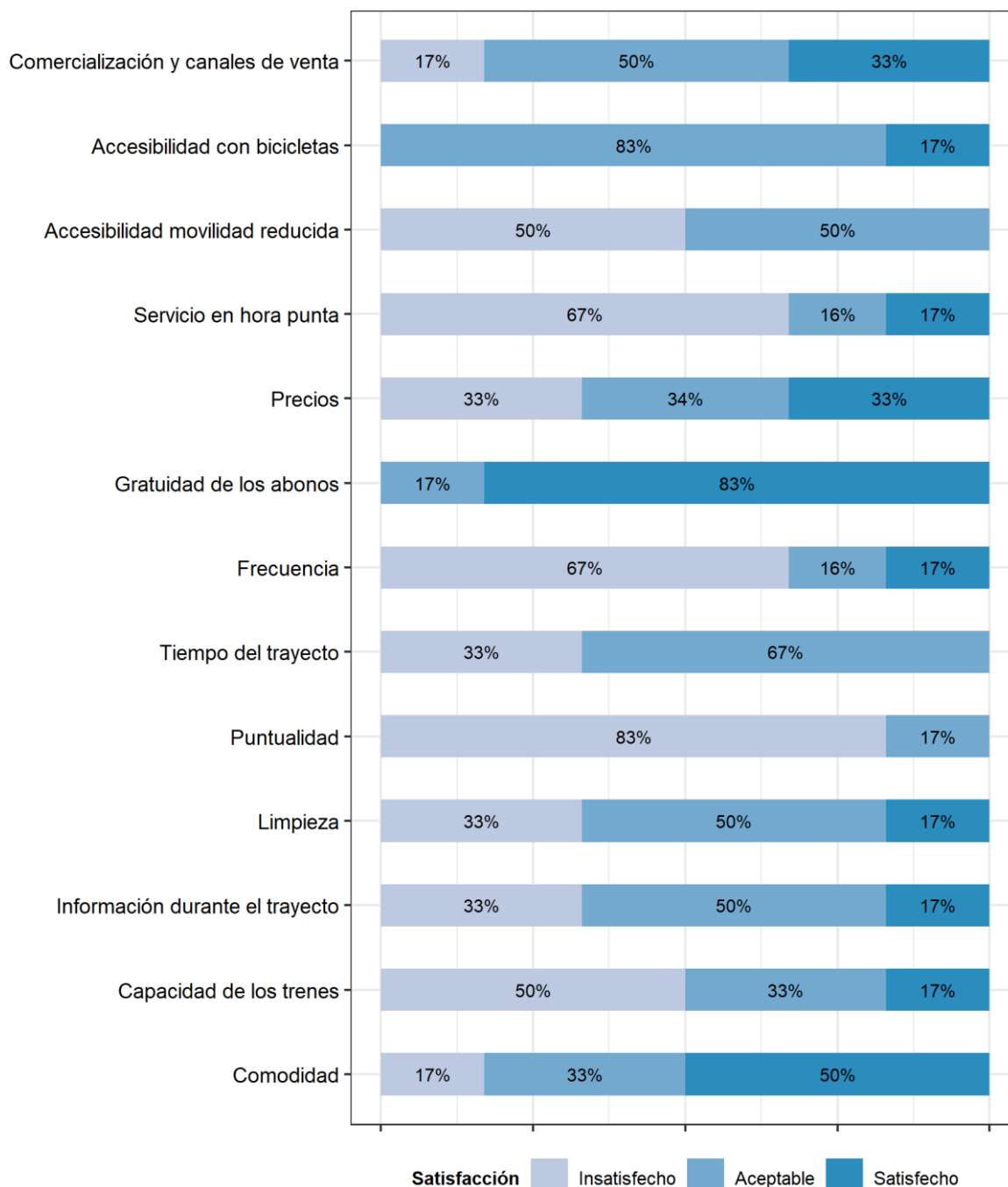
## Cercanías

En el caso del servicio de **Cercanías**, tres –**servicio en hora punta, frecuencia y puntualidad**– de los 13 aspectos analizados han merecido una mayoría de opiniones de insatisfacción/satisfacción/conformidad. En puntuación, tan solo mejora un aspecto, el **precio** (ahora en nivel aceptable, a pesar de la **gratuidad de los abonos**<sup>17</sup>)

<sup>17</sup> Los abonos de las Cercanías han sido gratuitos hasta el 1 de julio de 2025 (Real Decreto-Ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural, y sus sucesivas prórrogas hasta el 30 de junio de 2025), y en la actualidad tienen una subvención (Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero, por el que se aprueban medidas urgentes en materia económica, de transporte, de Seguridad Social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad).

Los representantes de los usuarios se quejan de que, en caso de averías o retrasos, que perciben ocurren frecuentemente, los viajeros no son informados suficientemente, y de que no se les ofrece una asistencia mínima aceptable. Y alertan de que esto puede desincentivar el uso del servicio. Los representantes de PMR consideran que el número de plazas H es insuficiente y que algunas estaciones no están debidamente acondicionadas.

**Gráfico 23: Respuestas con valoración de 3 o superior - Servicios de Cercanías**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Del Panel de Hogares de diciembre de 2025 resulta que la satisfacción/conformidad con el servicio de Cercanías en general es del 66%,

con todos los aspectos por encima del 50%, siendo el aspecto peor valorado la puntualidad de los trenes, con el 58%. Ahora bien, la satisfacción/conformidad con el servicio viene bajando del 78% en 2023 y el 68% en 2024.

### **Media distancia**

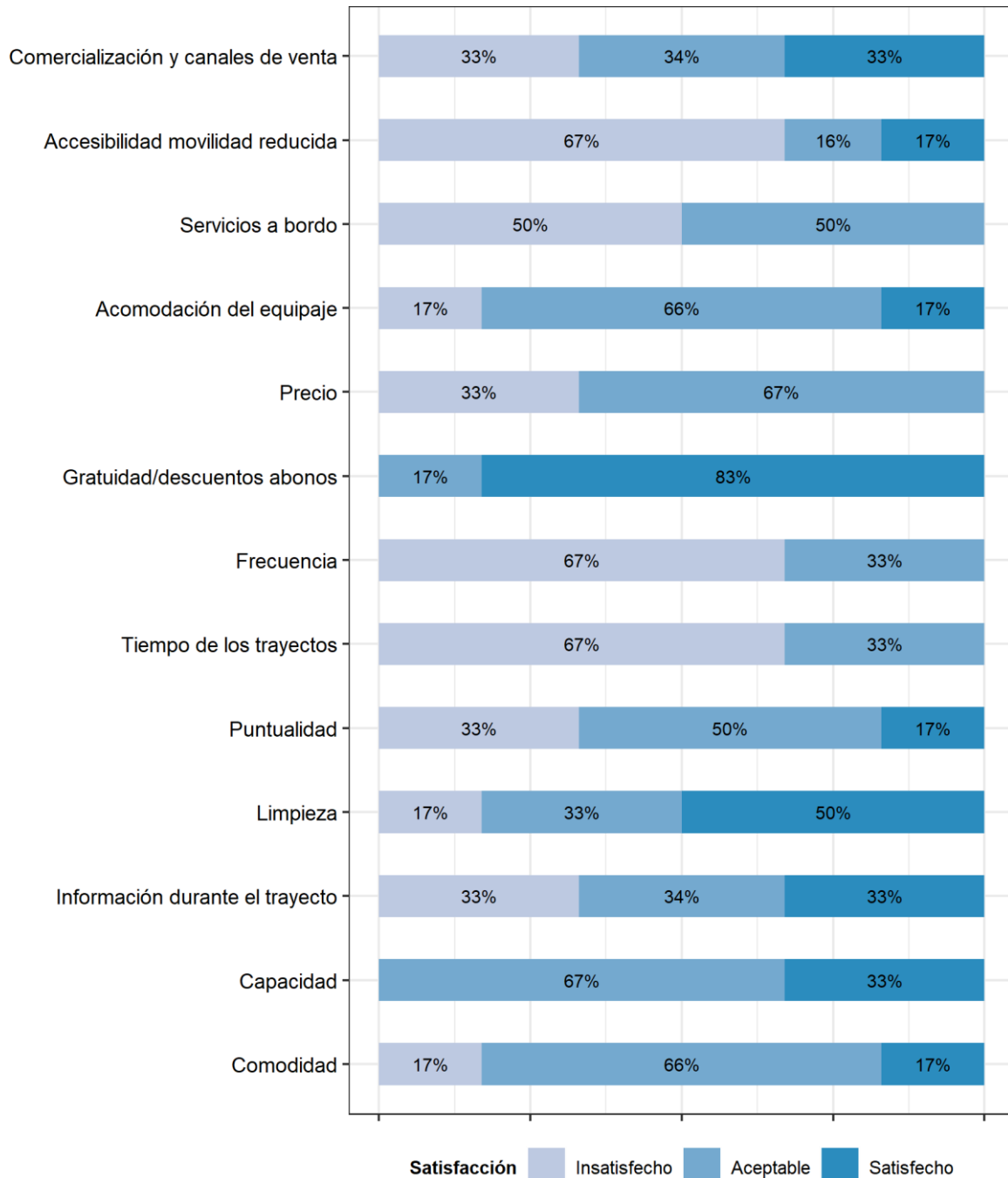
En el caso de los servicios de media distancia, también tres – **accesibilidad de las PMR, frecuencia y tiempo de trayecto**- de los 13 aspectos analizados han merecido una mayoría de opiniones de insatisfacción satisfacción/conformidad. Los **servicios de a bordo**, por su parte, son aceptables para el 50% de los representantes de usuarios. Reciben un 100% de satisfacción/conformidad la **gratuidad/descuentos**<sup>18</sup> -pero la valoración del **precio** se queda en 2,7, con un 33% de insatisfechos- y también la **capacidad**. En puntuación, el global de los servicios de media distancia se mantienen el 2,9 de 2023.

Los representantes de los usuarios advierten de las diferencias geográficas de acceso a estos servicios, con comunidades Extremadura con un claro déficit y provincias dentro de una misma comunidad autónoma incomunicadas por tren entre sí. También advierten de que el cierre de taquillas de las estaciones y su sustitución por máquinas expendedoras, limita el acceso a los servicios de media distancia a los viajeros con dificultades para acceder a medios telemáticos.

---

<sup>18</sup> Los abonos de la media distancia convencional han sido gratuitos hasta el 1 de julio de 2025 y los abonos de la media distancia en AV han estado subvencionados al 50%, y siguen estándolo (al 50% o al 40%) en la actualidad.

**Gráfico 24: Respuestas con valoración de 3 o superior - Servicios de Media Distancia**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Del Panel de Hogares de diciembre de 2025 resulta que la satisfacción/conformidad con el servicio de **Media distancia convencional** en

general es del 69%, con todos los aspectos por encima del 50%, siendo los aspectos peor valorados la **frecuencia**, la **puntualidad** y el **precio** (63%, 65% y 67%). Ahora bien, la satisfacción/conformidad con el servicio viene bajando desde el 80% en 2023 y el 71% en 2024. Mejores son los resultados de la **Media distancia en alta velocidad** (servicios AVANT), con una satisfacción/conformidad general del 75%, siendo el aspecto peor valorado el **precio** (65%), aunque la satisfacción/conformidad viene también cayendo (85% en 2023 y 80% en 2024)<sup>19</sup>.

### **Larga distancia convencional**

En el caso de los servicios de larga distancia convencional, solo un aspecto - **tiempo de los trayectos**- de los 13 aspectos analizados tiene más opiniones de insatisfacción que de satisfacción/conformidad. En dos aspectos -**comodidad** y **capacidad**- no se ha recibido ninguna opinión de insatisfacción.

El conjunto de estos servicios obtiene una valoración de 2,9 puntos, idéntica a la obtenida en 2023, y peor que la obtenida en 2021 (3,3 puntos).

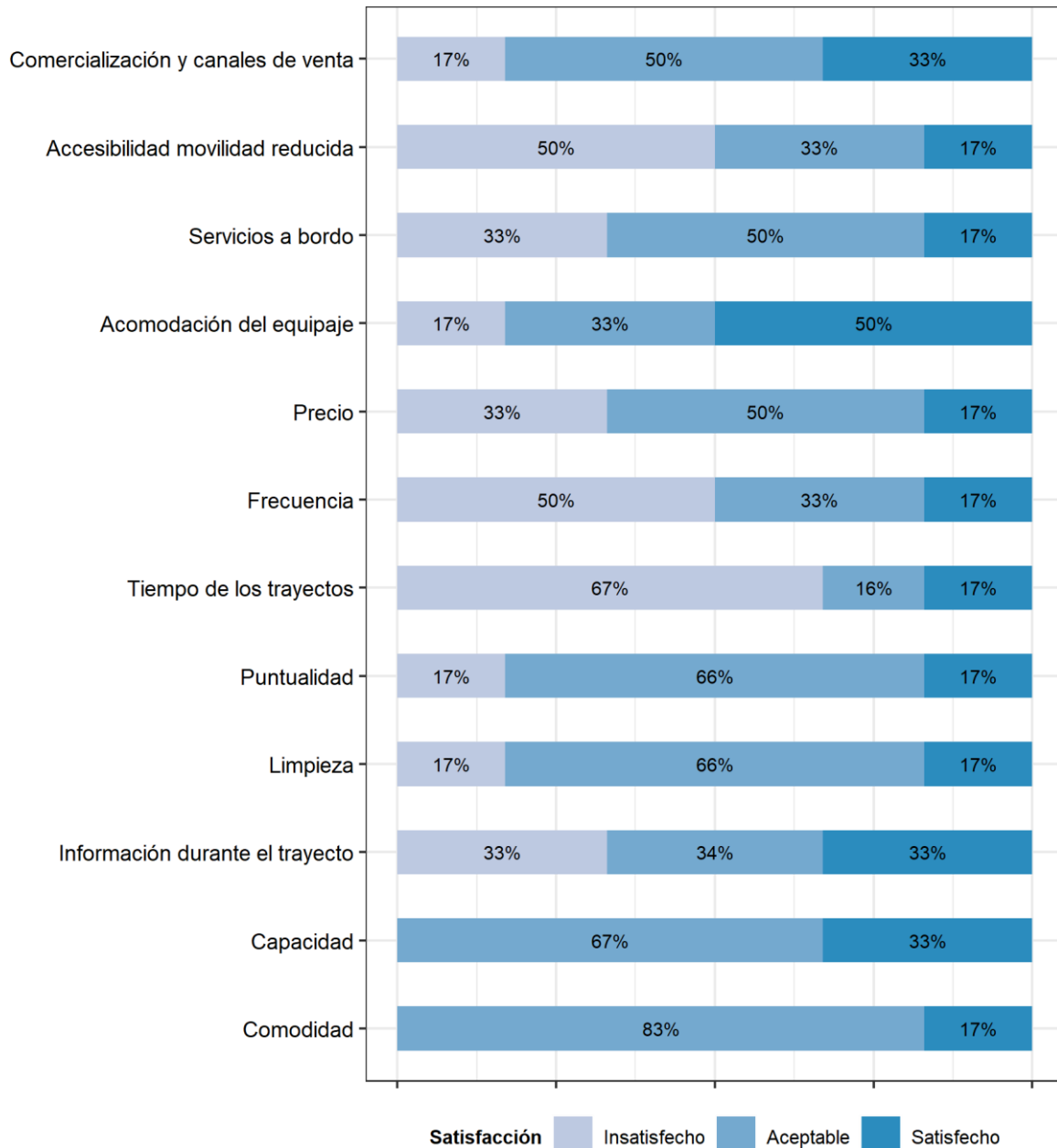
El 67% de los representantes de los usuarios se muestra satisfecho/conforme con el **precio de los servicios** (valoración de 2,8), pero advierten de que puede ser un factor disuasorio a la hora de escoger el ferrocarril como medio de transporte, ya que el mismo trayecto en autobús puede ser mucho más barato, no siendo el tren mucho más rápido.

Los representantes de los usuarios reclaman más inversión y que ésta sea intensiva en la red convencional, que tiene más capilaridad para posibilitar que el transporte ferroviario se convierta en un verdadero medio alternativo que conecte de forma eficaz cualquier punto del país. Se quejan de la supresión de varias líneas y paradas (Segovia y Sanabria), y de la existencia de pasos a nivel sin barreras (líneas FEVE).

---

<sup>19</sup> Como en el caso de la encuesta, llama la atención que el precio reciba valoraciones negativas, cuando los abonos de Media distancia convencional eran gratuitos y los de Media distancia en alta velocidad estaban subvencionados al 50%.

**Gráfico 25: Respuestas con valoración de 3 o superior - Larga distancia convencional**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Del Panel de Hogares de diciembre de 2025 resulta que la satisfacción/conformidad con el servicio de **Media distancia alta velocidad** en general es del 73%, siendo los aspectos peor valorados la **frecuencia** y la **puntualidad** (69% los dos). La satisfacción/conformidad con el servicio viene era del 83% en 2023 y el 70% en 2024.

## **Larga distancia alta velocidad**

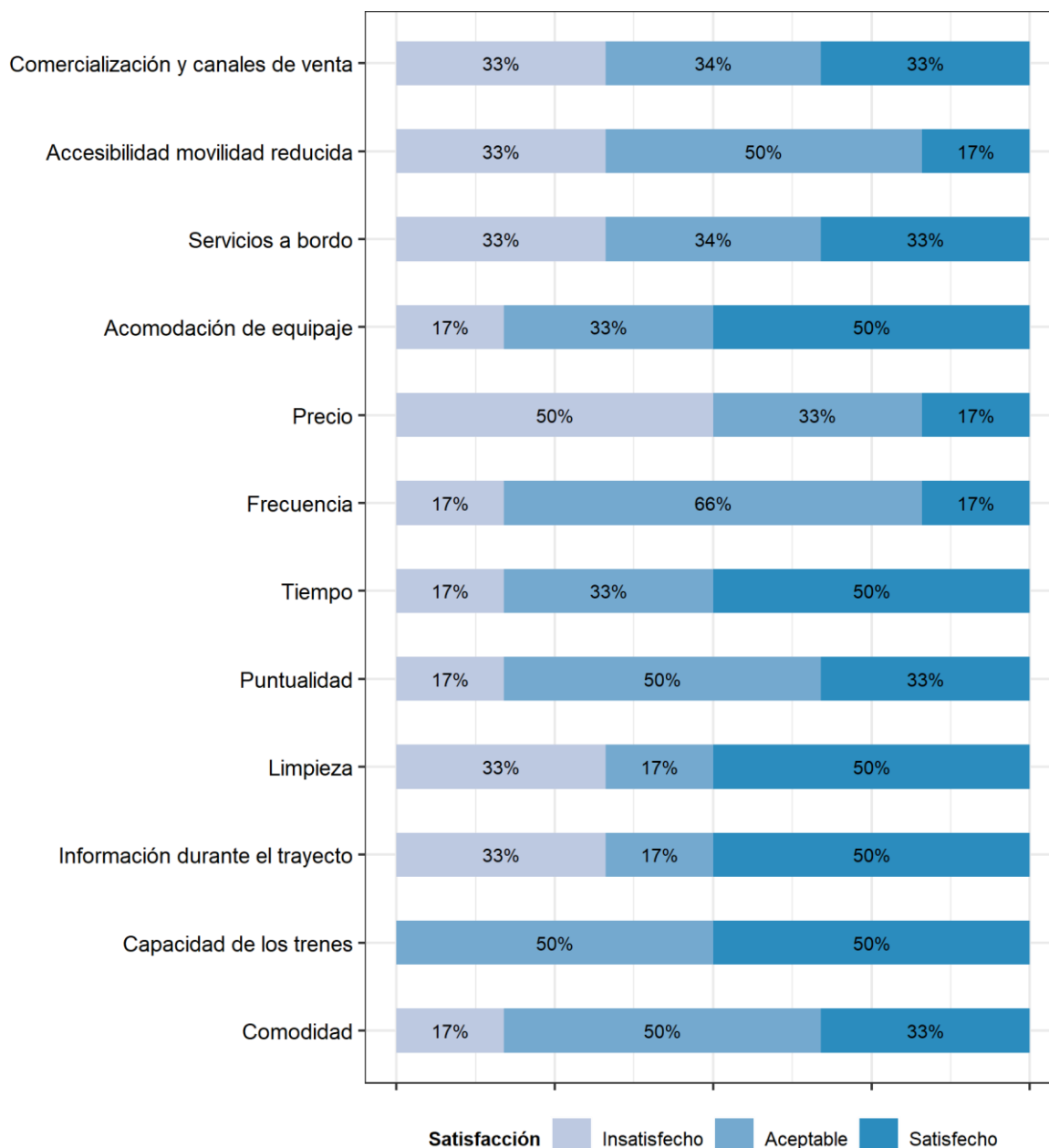
En el caso de la alta velocidad solo en un aspecto – el **precio de los servicios** – de los 12 analizados muestra un 50% de insatisfacción. En todos los demás domina la expresión de satisfacción/conformidad, sobre todo en la **capacidad de los trenes**, donde alcanza el 100%.

Ahora bien, las valoraciones medias bajan en todos los aspectos analizados, sobre todo en el caso de la **puntualidad**, que ha dejado de ser el aspecto mejor valorado (en 2023 tenía 4,5 y tiene ahora 3,3), la **limpieza** y la **comercialización y venta**, que pasan de 4 a 3,2, y la **frecuencia**, que pasa de 3,7 a 3. El **precio** es el aspecto peor valorado (2,5, frente a 2,8 en 2023 y 3,1 en 2021).

Consideran los representantes de usuarios que, pese a que la entrada en el mercado de nuevos operadores ha traído una reducción en el precio de determinados trayectos, en aquellos en los que no hay competencia, el precio, que ya era elevado antes, aún se ha incrementado más. Dicen también que los precios, salvo en trayectos u horarios concretos, son percibidos como demasiado caros para las rentas bajas. Y creen que la calidad del servicio, especialmente la puntualidad, se ha deteriorado con la liberalización y la entrada de operadores ferroviarios alternativos, y que la oferta de plazas H es insuficiente.



**Gráfico 26: Respuestas con valoración de 3 o superior - Servicios de Larga distancia alta velocidad**



*Fuente: Elaboración propia con datos de CNMC*

Los índices de satisfacción con la Larga distancia alta velocidad son más elevados aún en el Panel de Hogares.

**Este informe (y sus anexos) será/n publicados en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)).**

## ANEXO I. LISTADO DE EMPRESAS Y ASOCIACIONES PARTICIPANTES EN LA CONSULTA

Cuestionarios	Razón Social
Empresas Mercancías	<b>Alsa<sup>20</sup></b> Compañía Europea Ferroviaria
	<b>Renfe Mercancías</b> Transfesa Logistics
	<b>Low Cost Rail</b>
	<b>Captrain España</b>
	<b>Medway Transporte y Logística</b>
	<b>GO Transport Servicios 2018</b>
	Continental Rail
	<b>Ferrovial Railway</b> Logitren Ferroviaria
	Tracción Rail
	<b>Asociación Empresas Ferroviarias Privadas</b>
	<b>Confederación Española de Transporte de Mercancías (CETM)</b> Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (ANFAC)
	<b>Asociación de Propietarios y Operadores de Vagones de España (FAPROVE)</b>
	<b>Federación Empresarial de la Industria Química Española (FEIQUE)</b> Unión de Empresas Siderúrgicas (UNESID)
Usuarios Mercancías	Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos (ASCER)
	Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón (ASPAPEL)
	<b>Asociación Española de Terminales Receptoras de Graneles Líquidos, Químicos y Gases (ASTERQUIGAS)</b> Federación española de transitarios. Organización para la logística, el transporte y la representación aduanera (FETEIA-OLTRA)
	Federación Española de Asociaciones de Fundidores (FEAF)
	Federación Empresarial de Logística y Transporte (UNO)

<sup>20</sup> Énfasis en quienes acudieron a las mesas de trabajo en la sede de la CNMC.

Cuestionarios	Razón Social
	<b>Unión de Operadores de Transporte Comodal (Asociación de Transporte Internacional por Carretera) (UOTC/ASTIC)</b> Asociación de Cargadores de España (ACE) <b>Asociación de fabricantes y distribuidores (AECOC)</b>
Empresas Viajeros	<b>Intermodalidad del Levante</b> SNCF Viajeros <b>Ouigo España</b> <b>Renfe Viajeros</b>
Usuarios Viajeros	Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) Consumidores en Acción (FACUA) Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE) Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) <b>Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)</b>

## ANEXO II: RESULTADOS DETALLADOS DE LA CONSULTA

### Valoraciones de las Empresas de Mercancías

SubBloque	Enunciado	2023	2025
Aspectos generales	Competitividad del ferrocarril	2,7	2,0
	Trabajos en la red	-	2,2
	Acceso al mercado internacional	2,0	2,1
Acceso a material rodante	Facilidad de adquisición de locomotoras	2,3	2,8
	Facilidad de adquisición de vagones	3,2	3,2
	Facilidad de acceso a mantenimiento	2,4	2,7
	Coste de locomotoras	2,0	2,2
	Coste de vagones	2,5	2,2
	Coste de mantenimiento	2,2	2,5
Acceso a la red ferroviaria	Declaración sobre la Red	3,1	2,9
	Asignación de capacidad	3,4	2,7
	Franjas horarias	3,2	2,8
	Gestión de tráfico	3,0	2,6
	Restricciones de capacidad	2,2	1,9
	Costes de acceso	2,5	2,6
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	Facilidad de acceso	2,9	2,4
	Costes	2,6	2,3
	Horarios	2,5	2,4
	Fiabilidad	2,9	2,5
	Flexibilidad	2,1	2,2
	Tiempos de espera	2,6	2,1
	Maniobras en riesgo y ventura	3,1	2,5
	Manipulación de UTIs en riesgo y ventura	3,1	2,8
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	Facilidad de acceso	3,5	3,0
	Costes	2,7	2,6
	Horarios	3,3	2,9
	Fiabilidad	3,5	3,0
	Flexibilidad	3,4	2,8
	Tiempos de espera	3,0	2,8
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	Facilidad de acceso	3,3	2,9
	Costes	3,0	2,7
	Horarios	2,8	2,8

**Valoraciones de las Empresas de Mercancías**

SubBloque	Enunciado	2023	2025
	Fiabilidad	3,4	2,9
	Flexibilidad	2,9	2,8
	Tiempos de espera	2,7	2,3
	Requisitos para la operación	3,4	2,6
Relaciones con la Administración	Plazos para licencias y certificaciones	2,7	2,5
	Regulación adecuada	2,5	2,1
	Coordinación entre Administraciones	2,4	2,1

*Fuente: Elaboración propia con datos de los representantes de usuarios*

**Valoraciones de los representantes de Usuarios de Mercancías**

SubBloque	Enunciado	2023	2025
Aspectos generales	Competitividad del ferrocarril	1,8	2,2
	Costes del ferrocarril	2,4	2,5
	Fiabilidad del ferrocarril	2,2	2,4
	Competitividad instalaciones de carga	2,2	2,5
	Interrupciones del servicio	-	2,0
	Información de los servicios prestados por los operadores	-	2,8
	Adecuación envío de cantidades pequeñas	1,4	1,5
	Facilidad de intermodalidad	2,7	2,5
Empresas Ferroviarias	Horarios y plazos de entrega	2,3	2,4
	Flexibilidad	1,8	2,0
	Facilidad de envíos urgentes	1,3	1,6
	Precios	2,7	2,5
	Seguimiento de envíos	2,7	2,8
Acceso a las instalaciones de servicio de ADIF	Facilidad de acceso	2,8	2,8
	Costes	2,2	2,0
	Horarios	2,5	2,4
	Fiabilidad	2,9	2,2
	Flexibilidad	2,3	2,0
	Tiempos de espera	2,4	2,2
	Manipulación de UTIs en riesgo y ventura	2,8	2,4
Acceso a las instalaciones de servicio privadas	Facilidad de acceso	3,2	3,1
	Costes	2,8	2,8
	Horarios	3,1	2,9
	Fiabilidad	3,2	3,2
	Flexibilidad	2,6	3,0
	Tiempos de espera	2,9	2,9
Acceso a las instalaciones de servicio portuarias	Facilidad de acceso	2,9	2,4
	Costes	2,6	2,3
	Horarios	2,8	2,4
	Fiabilidad	3,1	2,6
	Flexibilidad	2,3	2,3
	Tiempos de espera	2,5	2,3

### Valoraciones de las Empresas de Viajeros

SubBloque	Enunciado	2023	2025
Aspectos generales	Competitividad del ferrocarril	2,0	2,5
	Acceso al mercado internacional	2,3	2,2
Acceso a material rodante	Facilidad de acceso a alquiler o compra de material rodante	2,7	2,5
	Facilidad de acceso al mantenimiento material rodante	3,3	2,8
	El coste del material rodante es adecuado	3,0	2,0
	El coste de mantenimiento del material rodante es adecuado	3,0	3,0
Acceso a la red ferroviaria	Declaración sobre la Red	2,3	3,0
	Procedimientos y plazos de asignación de capacidad	3,0	3,2
	Las franjas horarias (surcos) concedidas	3,3	3,2
	Gestión del tráfico/explotación (Asignación de surcos)	3,0	2,8
	Procedimiento para comunicar las restricciones de capacidad	2,0	2,5
	Ejecución de las restricciones de capacidad.	3,0	2,2
	Costes de acceso a la red (cánones).	1,7	1,8
Acceso a estaciones	Facilidad de acceso	3,0	3,0
	Costes	1,7	2,8
	Horario	4,3	3,2
	Fiabilidad	3,0	2,8
	Flexibilidad	2,0	3,2
	Tiempos de espera	2,7	2,5
Acceso a otras instalaciones de servicio	Facilidad de acceso	3,0	2,5
	Costes	3,0	3,0
	Horario	3,0	3,0
	Fiabilidad	3,0	3,2
	Flexibilidad	3,0	3,0
	Tiempos de espera	3,0	2,5
Relaciones con la Administración	Requisitos para licencias	4,3	-
	Plazos para licencias	4,0	-
	Coordinación entre Administraciones	3,0	2,8
	Requisitos para licencias y certificaciones	-	4,2
	Plazos para licencias y certificaciones	-	3,0



**Valoraciones de los representantes de Usuarios de Viajeros**

SubBloque	Enunciado	2023	2025
Aspectos generales	Comparación con otros medios	4,7	3,8
	Uso en periodos vacacionales	3,8	3,3
	Uso por motivos laborales	4,3	3,7
	Uso en viajes cortos/cercanías	3,3	2,8
	Uso en viajes de media distancia	3,3	3,3
	Uso en viajes largos	4,0	3,8
	Respeto al medio ambiente	4,0	4,0
	Necesidad de nuevos operadores	3,0	-
Estaciones y andenes	Accesibilidad general	2,8	3,0
	Accesibilidad movilidad reducida	2,3	2,7
	Atención/información presencial	2,3	2,3
	Presentación de quejas y reclamaciones	2,2	2,2
	Información de trenes y horarios	3,2	3,2
	Apps sobre trenes y horarios	3,4	2,5
	Compra de billetes en estaciones	3,2	2,8
	Servicios adicionales en estaciones	2,2	2,5
	Comodidad	2,8	3,0
	Limpieza	2,7	2,8
	Seguridad	3,0	3,3
	Parkings para vehículos	1,8	2,7
Cercanías	Comercialización y canales de venta	3,5	3,2
	Precios	2,8	3,0
	Gratuidad de los abonos	4,4	4,2
	Frecuencia	3,2	2,3
	Tiempo del trayecto	3,5	2,5
	Puntualidad	3,2	2,0
	Limpieza	3,7	2,8
	Información durante el trayecto	3,2	2,5
	Capacidad de los trenes	3,5	2,7
	Comodidad	3,7	3,3
	Accesibilidad con bicicletas	3,2	3,2
	Accesibilidad movilidad reducida	2,5	2,0

**Valoraciones de los representantes de Usuarios de Viajeros**

SubBloque	Enunciado	2023	2025
Alta velocidad	Servicio en hora punta	2,5	2,3
	Comercialización y canales de venta	4,0	3,2
	Precio	2,8	2,5
	Frecuencia	3,7	3,0
	Tiempo	4,0	3,5
	Puntualidad	4,5	3,3
	Limpieza	4,0	3,2
	Información durante el trayecto	3,8	3,3
	Capacidad de los trenes	3,8	3,7
	Comodidad	3,8	3,2
	Accesibilidad movilidad reducida	3,5	3,0
	Servicios a bordo	3,2	3,0
	Acomodación de equipaje	3,3	3,3
Media distancia	Comercialización y canales de venta	3,3	3,2
	Precio	2,8	2,7
	Gratuidad/descuentos abonos	3,8	4,3
	Frecuencia	3,2	2,3
	Tiempo de los trayectos	2,3	2,2
	Puntualidad	2,7	2,7
	Limpieza	2,8	3,3
	Información durante el trayecto	3,2	2,8
	Capacidad	3,5	3,3
	Comodidad	2,7	3,0
	Accesibilidad movilidad reducida	2,5	2,5
	Servicios a bordo	2,5	2,3
Larga distancia	Acomodación del equipaje	2,8	3,0
	Comercialización y canales de venta	3,4	3,2
	Precio	3,0	2,8
	Frecuencia	2,8	2,7
	Tiempo de los trayectos	2,6	2,5
	Puntualidad	3,2	3,0
	Limpieza	3,4	3,0
	Información durante el trayecto	3,2	2,8

**Valoraciones de los representantes de Usuarios de Viajeros**

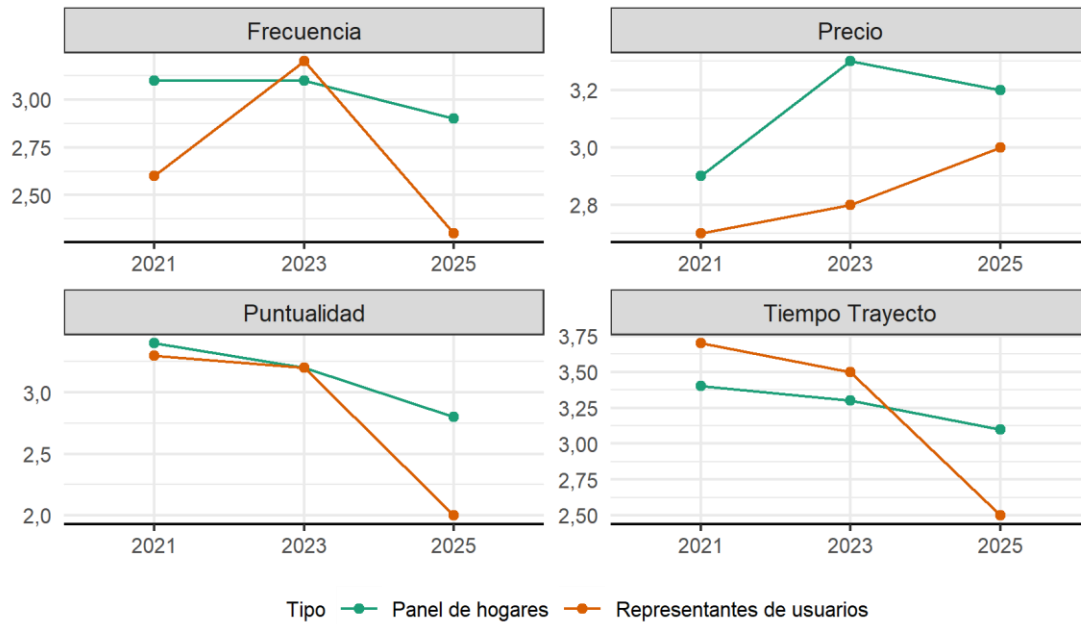
SubBloque	Enunciado	2023	2025
	Capacidad	3,0	3,3
	Comodidad	2,8	3,2
	Accesibilidad movilidad reducida	2,6	2,7
	Servicios a bordo	2,4	2,7
	Acomodación del equipaje	2,8	3,3

*Fuente: Elaboración propia con datos de los representantes de usuarios*

## ANEXO III: COMPARATIVA PANEL DE HOGARES – REPRESENTANTES DE USUARIOS

### Cercanías

**Gráfica : Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC**



*Fuente: Elaboración propia*

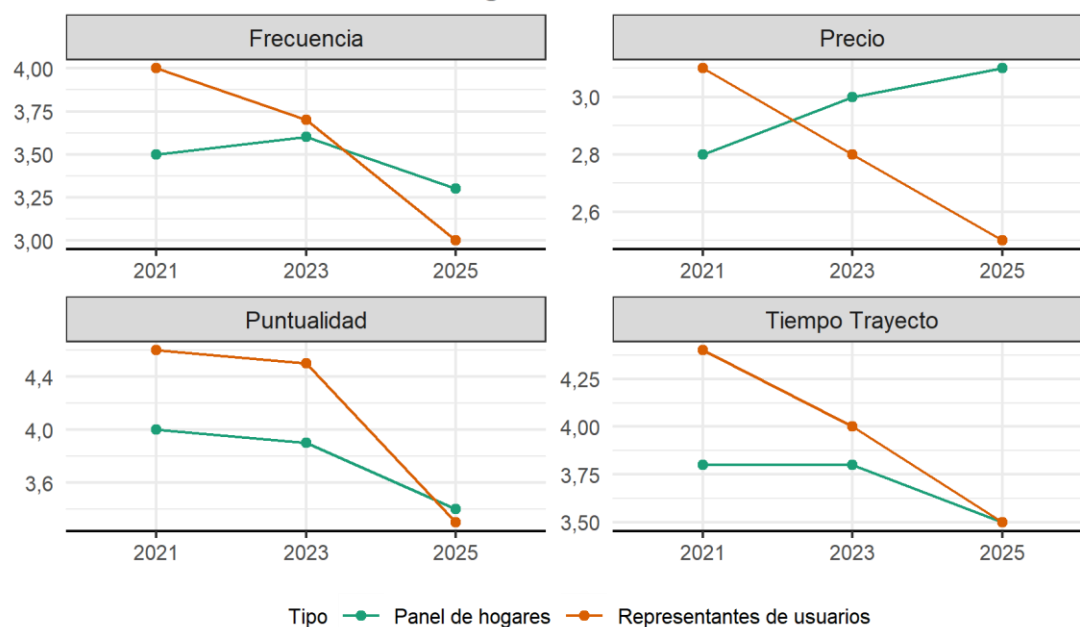
**Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC en el servicio Cercanías**

Pregunta	Tipo	2021	2023	2025
Frecuencia	Panel de hogares	3,1	3,1	2,9
	Representantes de usuarios	2,6	3,2	2,3
Precio	Panel de hogares	2,9	3,3	3,2
	Representantes de usuarios	2,7	2,8	3,0
Puntualidad	Panel de hogares	3,4	3,2	2,8
	Representantes de usuarios	3,3	3,2	2,0
Tiempo Trayecto	Panel de hogares	3,4	3,3	3,1
	Representantes de usuarios	3,7	3,5	2,5

*Fuente: Elaboración propia*

## Larga distancia Alta Velocidad

**Gráfica : Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC**



Fuente: Elaboración propia

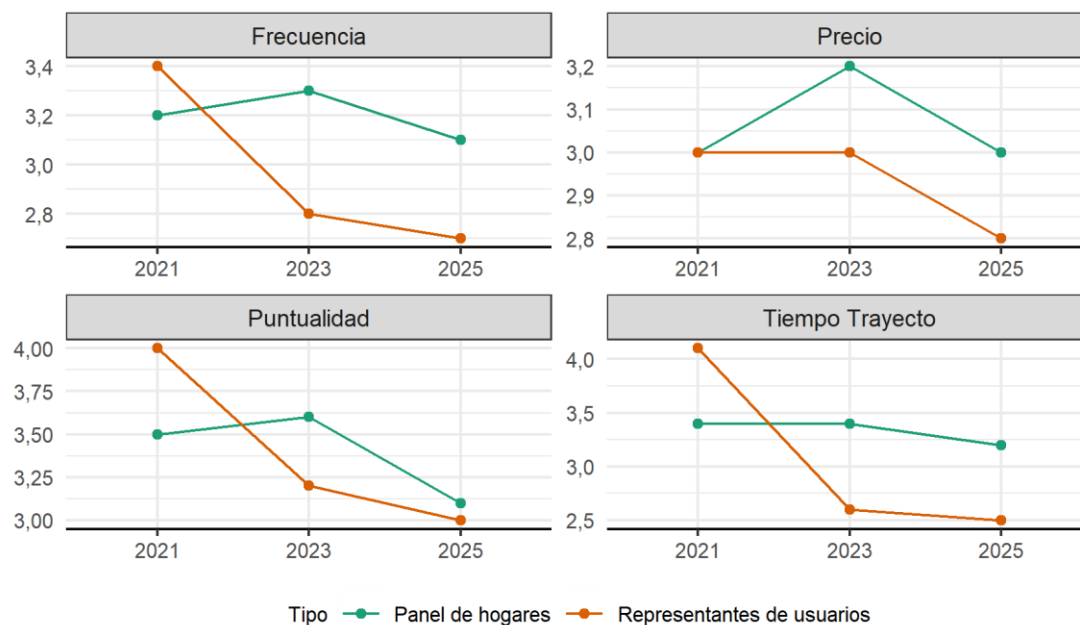
**Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC en el servicio LD AV**

Pregunta	Tipo	2021	2023	2025
Frecuencia	Panel de hogares	3,5	3,6	3,3
	Representantes de usuarios	4,0	3,7	3,0
Precio	Panel de hogares	2,8	3,0	3,1
	Representantes de usuarios	3,1	2,8	2,5
Puntualidad	Panel de hogares	4,0	3,9	3,4
	Representantes de usuarios	4,6	4,5	3,3
Tiempo Trayecto	Panel de hogares	3,8	3,8	3,5
	Representantes de usuarios	4,4	4,0	3,5

Fuente: Elaboración propia

## Larga Distancia Convencional

**Gráfica : Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC**



*Fuente: Elaboración propia*

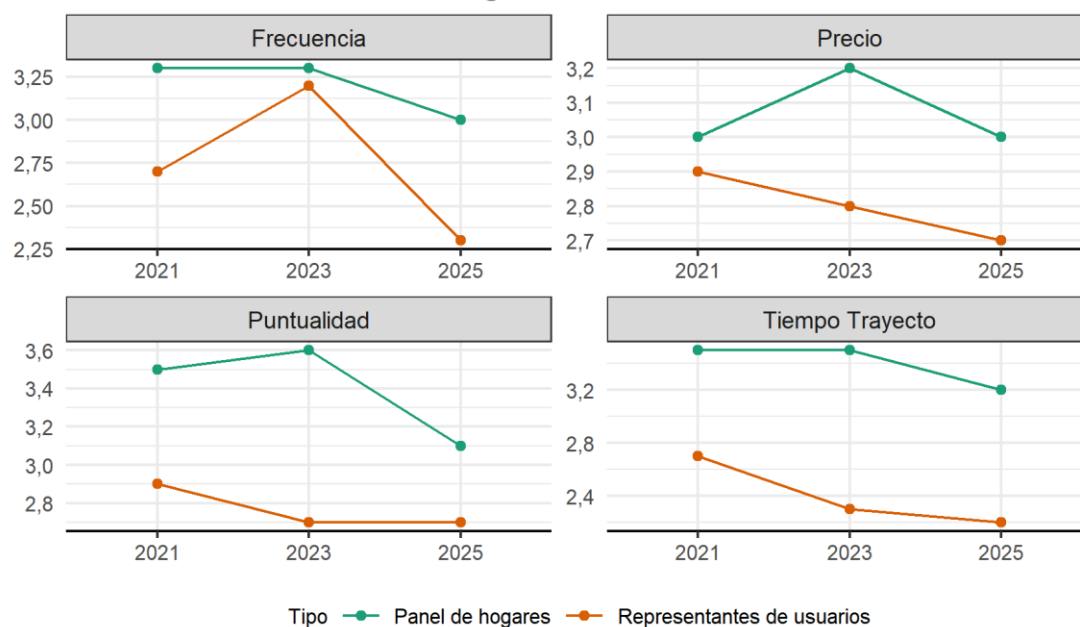
**Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC en el servicio LD Convencional**

Pregunta	Tipo	2021	2023	2025
Frecuencia	Panel de hogares	3,2	3,3	3,1
	Representantes de usuarios	3,4	2,8	2,7
Precio	Panel de hogares	3,0	3,2	3,0
	Representantes de usuarios	3,0	3,0	2,8
Puntualidad	Panel de hogares	3,5	3,6	3,1
	Representantes de usuarios	4,0	3,2	3,0
Tiempo Trayecto	Panel de hogares	3,4	3,4	3,2
	Representantes de usuarios	4,1	2,6	2,5

*Fuente: Elaboración propia*

## Media Distancia

**Gráfica : Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC**



Fuente: Elaboración propia

**Valoraciones de los representantes de usuarios y el panel de hogares de la CNMC en el servicio Media distancia**

Pregunta	Tipo	2021	2023	2025
Frecuencia	Panel de hogares	3,3	3,3	3,0
	Representantes de usuarios	2,7	3,2	2,3
Precio	Panel de hogares	3,0	3,2	3,0
	Representantes de usuarios	2,9	2,8	2,7
Puntualidad	Panel de hogares	3,5	3,6	3,1
	Representantes de usuarios	2,9	2,7	2,7
Tiempo Trayecto	Panel de hogares	3,5	3,5	3,2
	Representantes de usuarios	2,7	2,3	2,2

Fuente: Elaboración propia