

## NOTA DE PRENSA

### **Un 11% de los españoles usó el AVE en el último año**

- Dos de cada cinco viajeros del AVE mostraron su insatisfacción con el precio del billete.
- Más de uno de cada tres usuarios de los trenes de cercanías estuvieron disconformes con el precio y uno de cada cuatro con la frecuencia del servicio.
- El próximo 14 de diciembre de 2020 el servicio de transporte nacional de viajeros por ferrocarril quedará liberalizado en España.

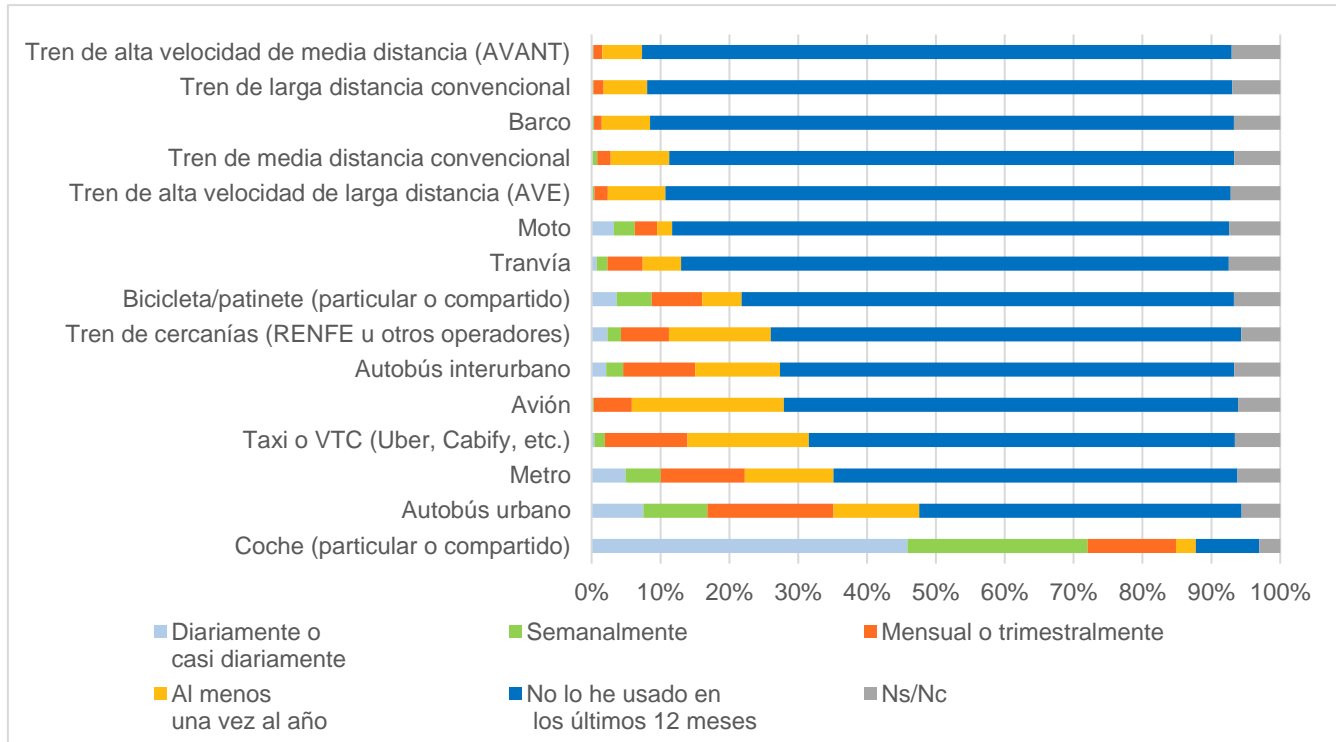
**Madrid, 27 de noviembre de 2020.**- Un 11% de los individuos utilizó el tren de alta velocidad de larga distancia (AVE) en el último año en sus desplazamientos, según el [Panel de Hogares CNMC](#) del segundo trimestre de 2020. Los que optaron por la media distancia convencional fueron también un 11% y por trenes de larga distancia convencional un 8% de los españoles.

La CNMC ha introducido una nueva serie de preguntas en el [Panel de Hogares CNMC](#) dedicadas a los **usos y satisfacción con el transporte ferroviario**. Estos resultados complementan con datos sobre la percepción de los usuarios, la consulta que la CNMC realiza cada dos años a los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y viajeros en el marco de los informes [INF/DTSP/131/17](#) y [INF/DTSP/007/19](#). El seguimiento anual de la percepción de los usuarios en el Panel de Hogares permitirá a la CNMC una evaluación directa y más frecuente de la opinión de los mismos sobre los servicios ferroviarios.

Un 2% de los individuos utilizaron el tren de cercanías diariamente en sus desplazamientos en el último año, sin embargo, el coche particular fue el medio más utilizado por los individuos (un 46%) cada día. Otros de los medios de transporte más utilizados diariamente por los individuos fueron el autobús urbano (7,5%), el metro (5%), la bicicleta y el patinete (3,7%). Cabe tener presente que estos porcentajes son nacionales y que algunos medios de transporte no están disponibles en todo el territorio, por ejemplo, el metro solo está disponible en algunas ciudades.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMCData y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

## Frecuencia de uso de medios de transporte en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2020)

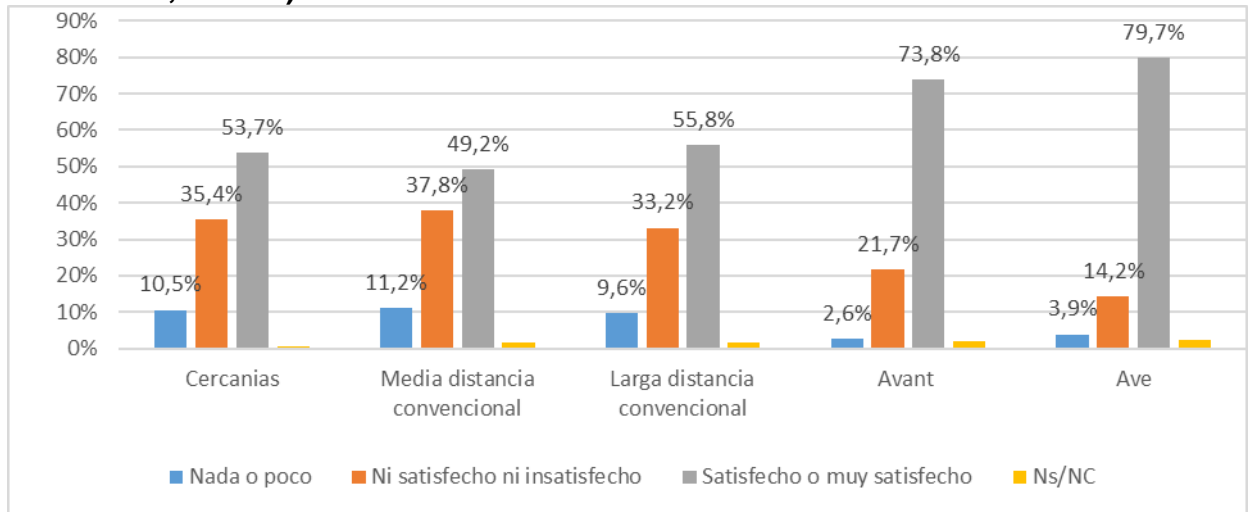


Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos.

Los usuarios más insatisfechos con los servicios del transporte ferroviario fueron los de cercanías y media distancia convencional. Mientras que los pasajeros de los servicios de alta velocidad AVE y AVANT se mostraron más satisfechos: cerca de ocho de cada diez se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el servicio.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMCDData y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

### Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2020).



Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses.

Respecto a las características de los servicios ferroviarios, el 40% de los usuarios del AVE se mostraron insatisfechos con el precio del servicio, seguido muy de cerca por los de la media distancia convencional, con un 37%.

En general los pasajeros del AVE son los que presentan porcentajes más altos de disconformidad con el precio, pero para el resto de características de los servicios, los porcentajes de hogares insatisfechos son notablemente inferiores a los del resto de servicios ferroviarios.

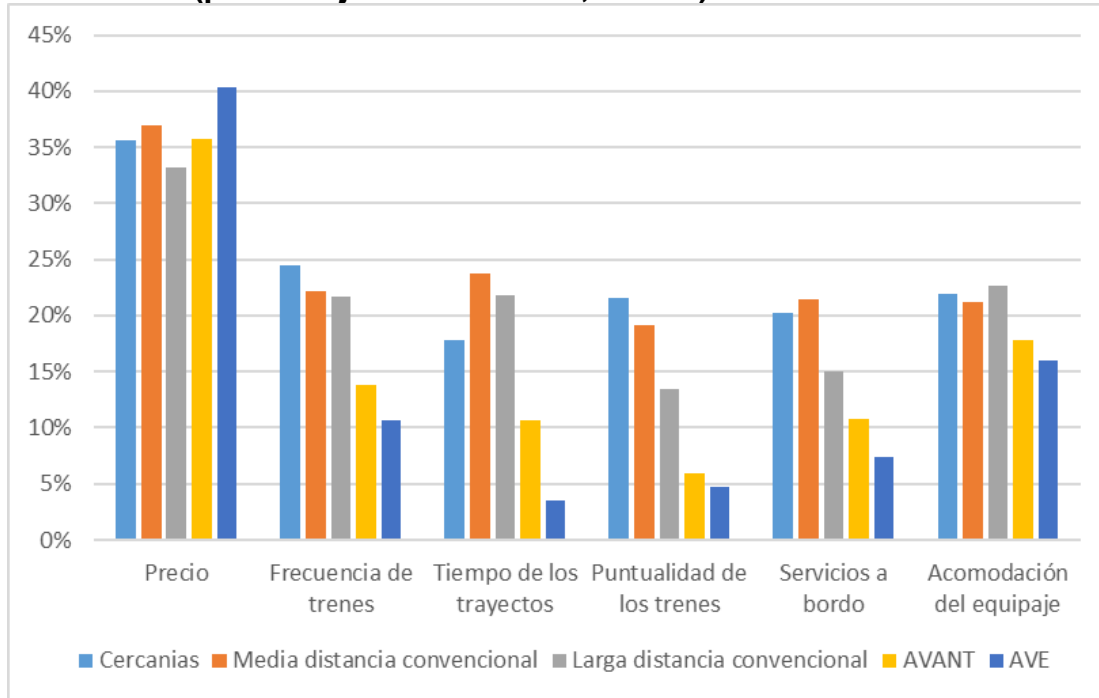
En cuanto a la frecuencia de trenes los viajeros de los trenes de cercanías fueron los más insatisfechos (25%) seguidos por los usuarios de media y larga distancia convencional (en torno al 22%). Los pasajeros de la media distancia convencional se mostraron también los más críticos con el tiempo de los trayectos (24%) junto con los de larga distancia convencional (22%).

En cuanto a la puntualidad de los convoyes, los trenes de cercanías y la media distancia convencional fueron los que causaron mayor insatisfacción entre los usuarios (22% y 19% respectivamente).

Los otros dos motivos de insatisfacción señalados por los usuarios fueron los servicios a bordo de los trenes y la acomodación del equipaje, y que fueron las opciones señaladas en mayor número por los pasajeros de cercanías y trenes convencionales.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMCDData y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

**Usuarios poco o nada satisfechos con los trenes de cercanías, media distancia convencional, larga distancia convencional y servicios de alta velocidad AVE y AVANT (RENFE u otros operadores) según características del servicio (porcentaje de individuos, II-2020)**

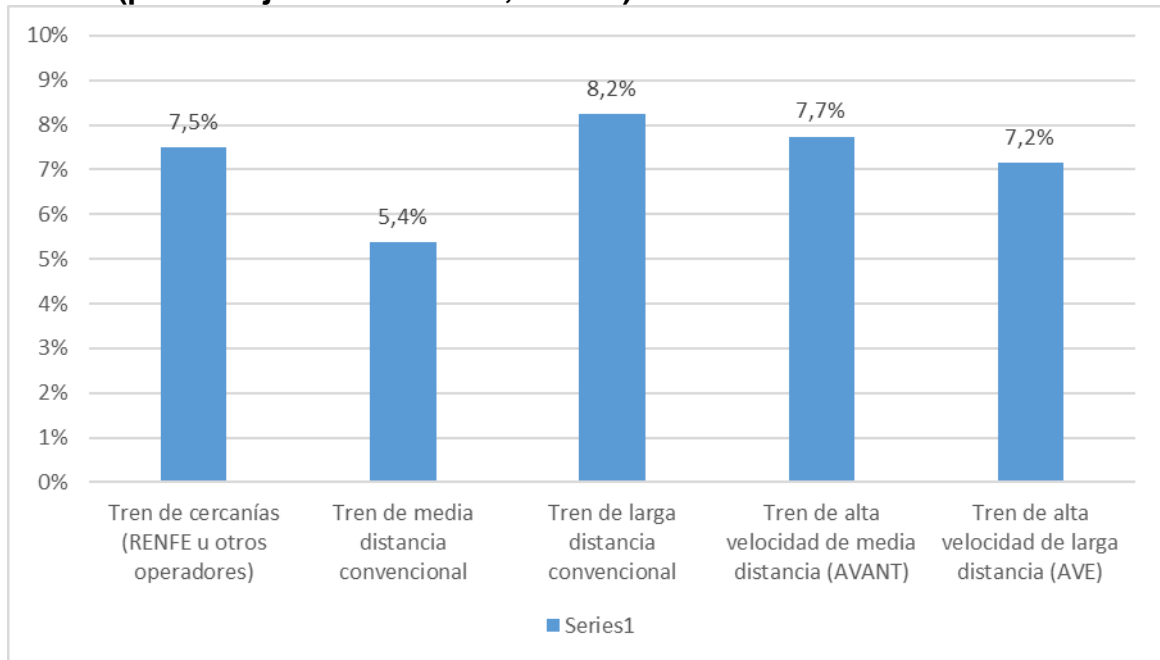


Fuente: CNMCData. Universo: Individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses.

Los usuarios del tren de larga distancia convencional fueron los que más reclamaciones presentaron en el último año, con un 8%, seguidos de los de los pasajeros de los trenes AVANT (casi 8% también). Llama la atención las reclamaciones de los viajeros de los trenes de cercanías, entorno al 7,5%, al ser un servicio que cubre desplazamientos más cortos y de menor coste para los usuarios. Además, es curioso que los usuarios de la media distancia convencional, a pesar de mostrarse más insatisfechos con casi todos los indicadores fueron los que menos reclamaciones presentaron.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMCData y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

### Usuarios que reclamaron por el servicio de tren utilizado en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2020)



Fuente CNMCData. Universo: Individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses.

#### Metodología.

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2020 e incluyó a 4.979 hogares y 9.355 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#).

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio CNMCData y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*