

PANEL DE HOGARES 2T 2021

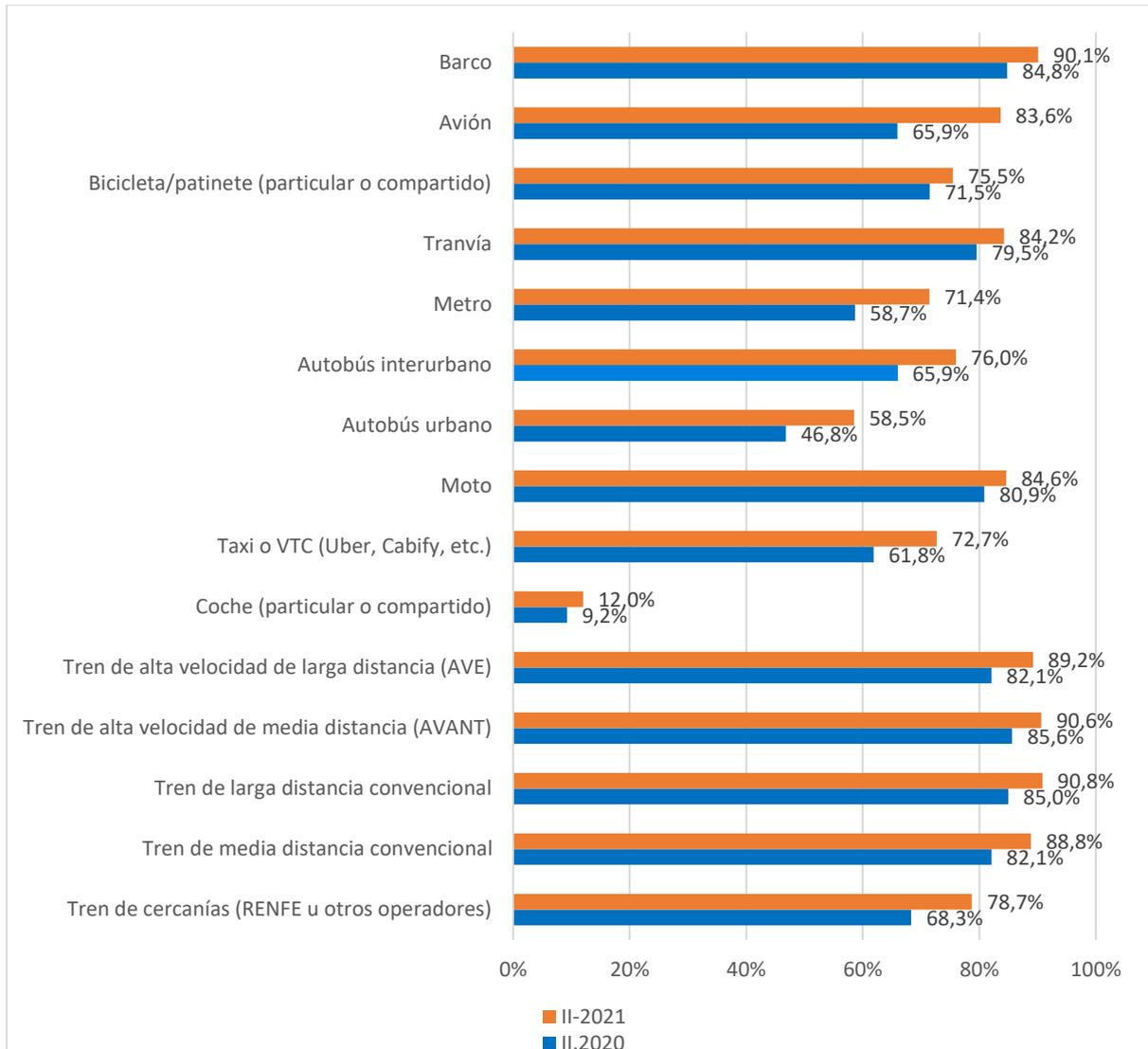
Los datos del Panel de Hogares analizan el impacto de la pandemia en el sector del transporte

- El uso de medios de transporte se desplomó en el último año.
- Solamente un 5,6% de individuos utilizó el tren de alta velocidad de larga distancia (AVE) en el último año en sus desplazamientos (una cifra que supone la mitad de los usuarios que reflejaba el panel de hogares del segundo trimestre de 2020).
- Entre los que viajaron en tren, los usuarios más insatisfechos con los servicios del transporte ferroviario fueron los de cercanías y media distancia convencional.

Madrid, 26 de noviembre de 2021.- La pandemia del COVID-19 alteró, entre otras muchas cosas, nuestros hábitos de transporte. Así, según los datos del [último Panel de Hogares de la CNMC del segundo trimestre de 2021](#), el uso de todos los medios de transporte cayó considerablemente desde el segundo trimestre de 2020.

En particular, el porcentaje de usuarios que no usaron el avión aumentó en 18 puntos porcentuales, y en el caso de algunos transportes públicos, como el metro, el autobús urbano, el autobús interurbano y el tren de cercanías el aumento del porcentaje de individuos que no usaron los servicios se cifra entre los 10 y 12 puntos porcentuales.

Individuos que no usaron los distintos medios de transporte en los últimos doce meses (porcentaje de individuos)



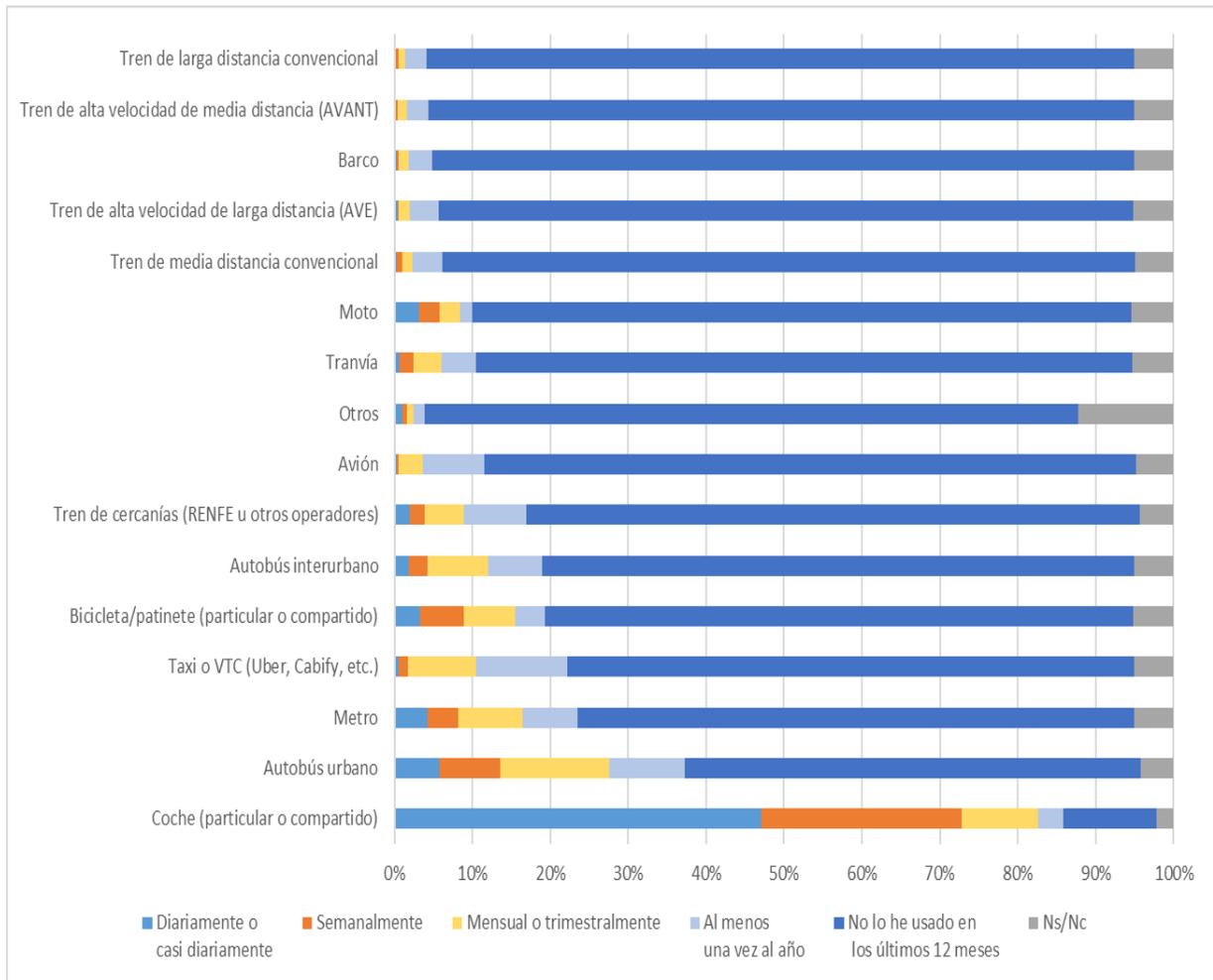
Fuente: CNMCDData. Universo: Individuos.

Algunos de los medios de transporte más utilizados diariamente por los individuos fueron el coche (47%), el autobús urbano (5,8%), el metro (4,2%), la bicicleta y el patinete (3,3%). Cabe tener presente que estos porcentajes son nacionales (así, algunos medios de transporte no están disponibles en todo el territorio, por ejemplo, el metro solo está disponible en algunas ciudades).

Solamente un 5,6% de los individuos utilizó el tren de alta velocidad de larga distancia (AVE) en el último año en sus desplazamientos, una cifra que supone

la mitad de los usuarios que reflejaba el panel de hogares del segundo trimestre de 2020 (10,7%).

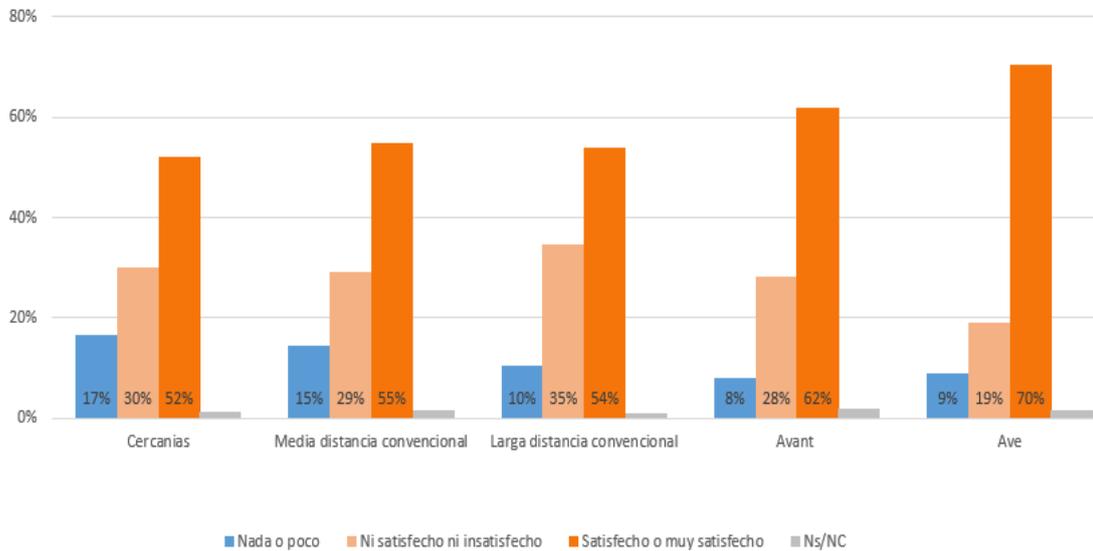
Frecuencia de uso de medios de transporte en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2021)



Fuente: CNMCData. Universo: Individuos.

Entre los que viajaron en tren, 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 siete de cada diez se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el servicio.

Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2021).



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

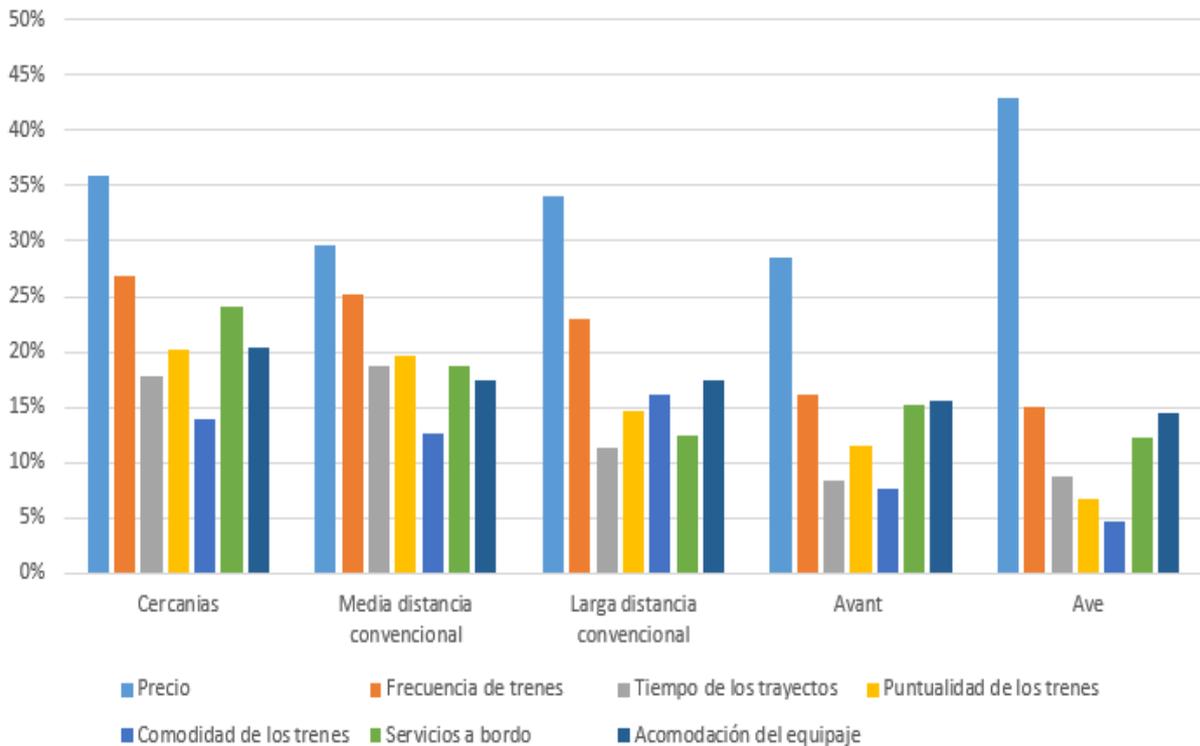
Respecto a las características de los servicios ferroviarios, el 43% de los usuarios del AVE se mostraron insatisfechos con el precio del servicio, seguido por los de cercanías, con un 36%.

Hay que tener en cuenta que los primeros trenes de alta velocidad *low cost* (AVLO, OUIGO) empezaron a funcionar en verano de 2021, tras la liberalización del servicio de transporte nacional de viajeros por ferrocarril.

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

En cuanto a la frecuencia y puntualidad de los convoyes, los trenes de cercanías y la media distancia convencional fueron los que causaron mayor insatisfacción entre los usuarios.

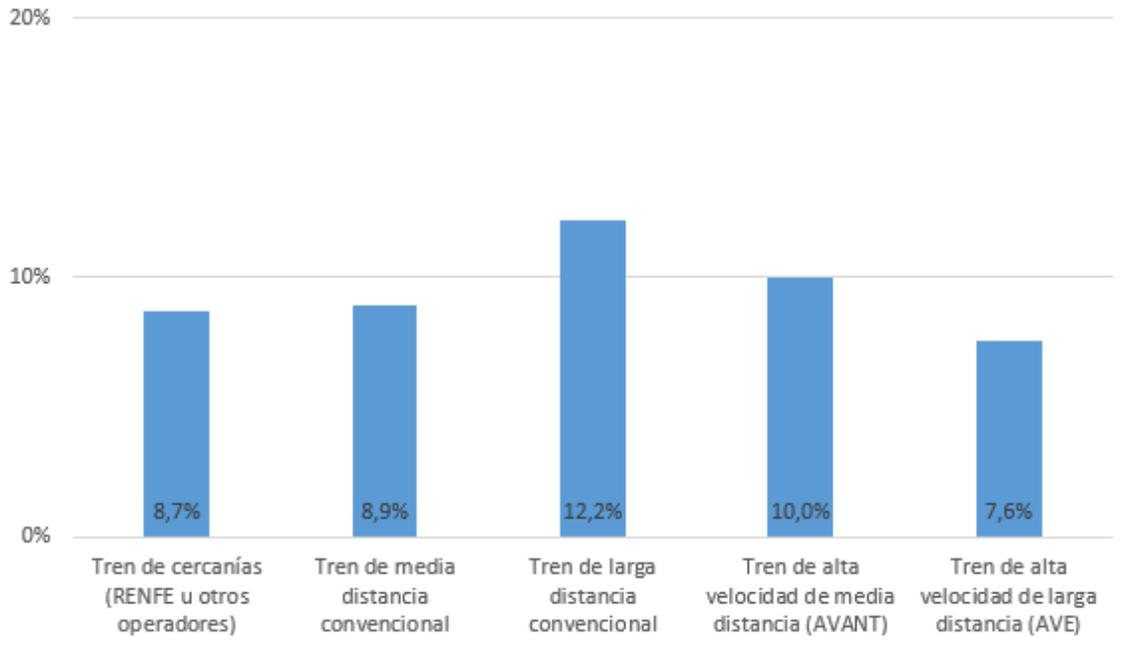
Usuarios poco o nada satisfechos con los trenes de cercanías, media distancia convencional, larga distancia convencional y servicios de alta velocidad AVE y AVANT (RENFE u otros operadores) según características del servicio (porcentaje de individuos, II-2021)



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 12%, seguidos de los de los pasajeros de los trenes AVANT (10%). Llama la atención las reclamaciones de los viajeros de los trenes de cercanías, entorno al 8,7%, al ser un servicio que cubre desplazamientos más cortos y de menor coste para los usuarios.

Usuarios que reclamaron por el servicio de tren utilizado en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2021)



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

Metodología

Estos resultados forman parte del **Panel de Hogares de la 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 2021 e incluyó a 4.963 hogares y 9.006 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCDData](#)