

Los usuarios de la alta velocidad de bajo coste se acercan a la mitad de los del Ave en el primer año de la liberalización ferroviaria

- Un 4,3% de los españoles eligieron en sus trayectos trenes de las compañías Avlo y Ouigo, frente al 10,2% que lo hicieron en el Ave de Renfe.
- El precio fue la principal causa de insatisfacción de los ciudadanos que viajan en Ave y trenes de cercanías.
- El servicio de alta velocidad low cost es el que acumula mayor porcentaje de usuarios que reclaman.

Madrid, 25 de noviembre de 2022.- Los españoles que viajaron en un tren de alta velocidad de bajo coste (Avlo y Ouigo) en los últimos 12 meses alcanzaron el 4,3%, según los últimos datos del [Panel de Hogares del segundo trimestre de 2022](#).

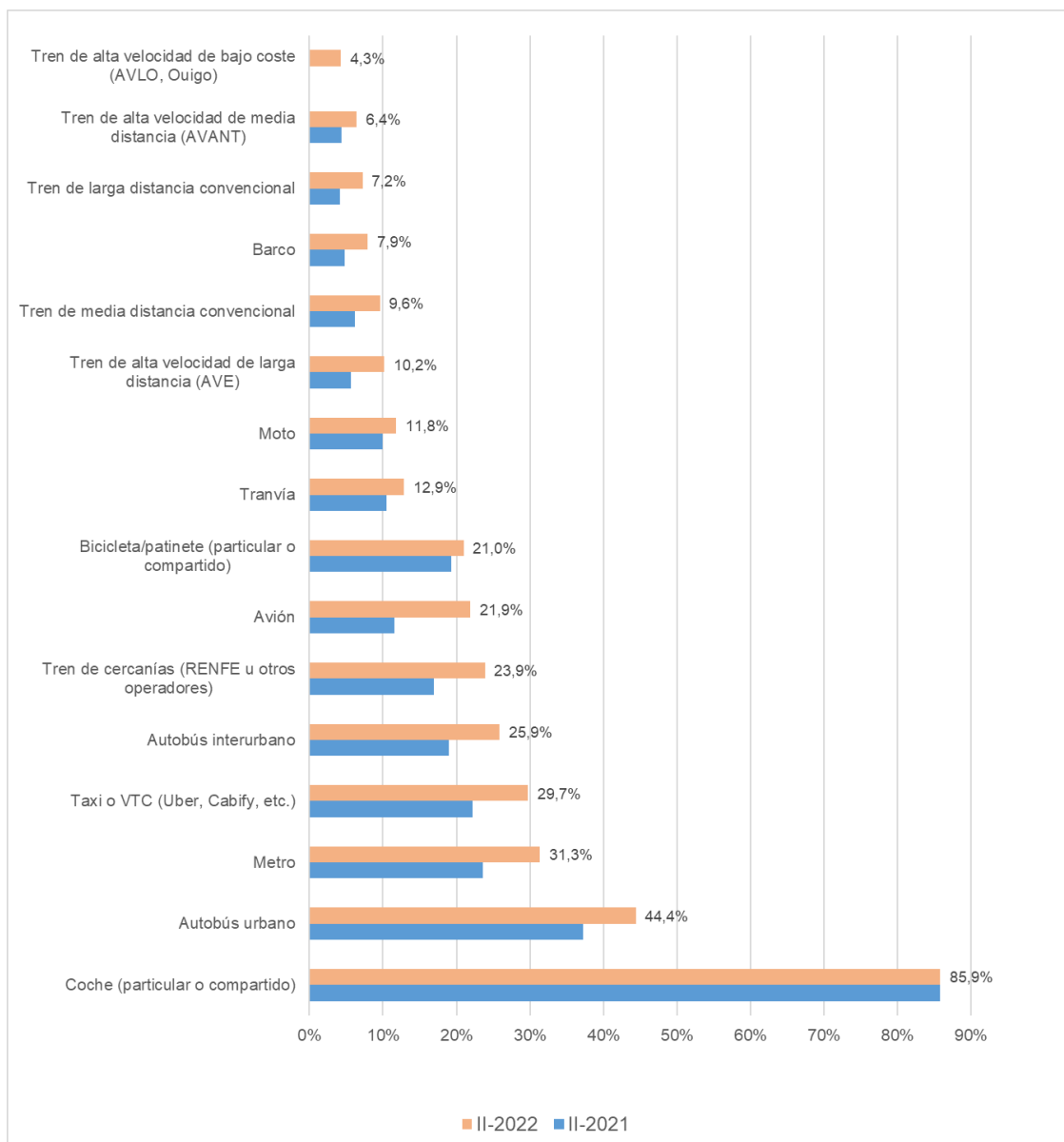
En cuanto a los usuarios de Ave, éstos fueron algo más de un 10% y los de Avant un 6,4%, ambos servicios operados exclusivamente por Renfe, y que suponen un importante incremento porcentual respecto a los datos de 2021. Estos aumentos coinciden con la liberalización del transporte ferroviario de pasajeros en España que hoy suman los servicios de la compañía Iryo.

La situación que refleja este [Panel](#), dedicado a los **usos y satisfacción con el transporte ferroviario**, es muy distinta a la de la oleada anterior, afectada por las restricciones de movimiento más duras derivadas de la pandemia por Covid-19 y que no finalizaron hasta el mes de mayo de 2021 por el estado de alarma.

En general, todos los medios de transporte registraron un importante aumento en su uso, salvo el coche particular que continuó siendo utilizado por casi nueve de cada diez ciudadanos. Otros medios de transporte, como el avión, experimentaron incrementos de 10 puntos porcentuales: en el segundo trimestre de 2022 un 22% de ciudadanos había cogido un avión, un año antes apenas un 12%.

Un 24% de españoles viajaron en un tren de cercanías o rodalies (solo en Cataluña) en el segundo trimestre de 2022, cuando en el mismo periodo de 2021 fueron un 17%.

Individuos que usaron los distintos medios de transporte en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, II-2022).

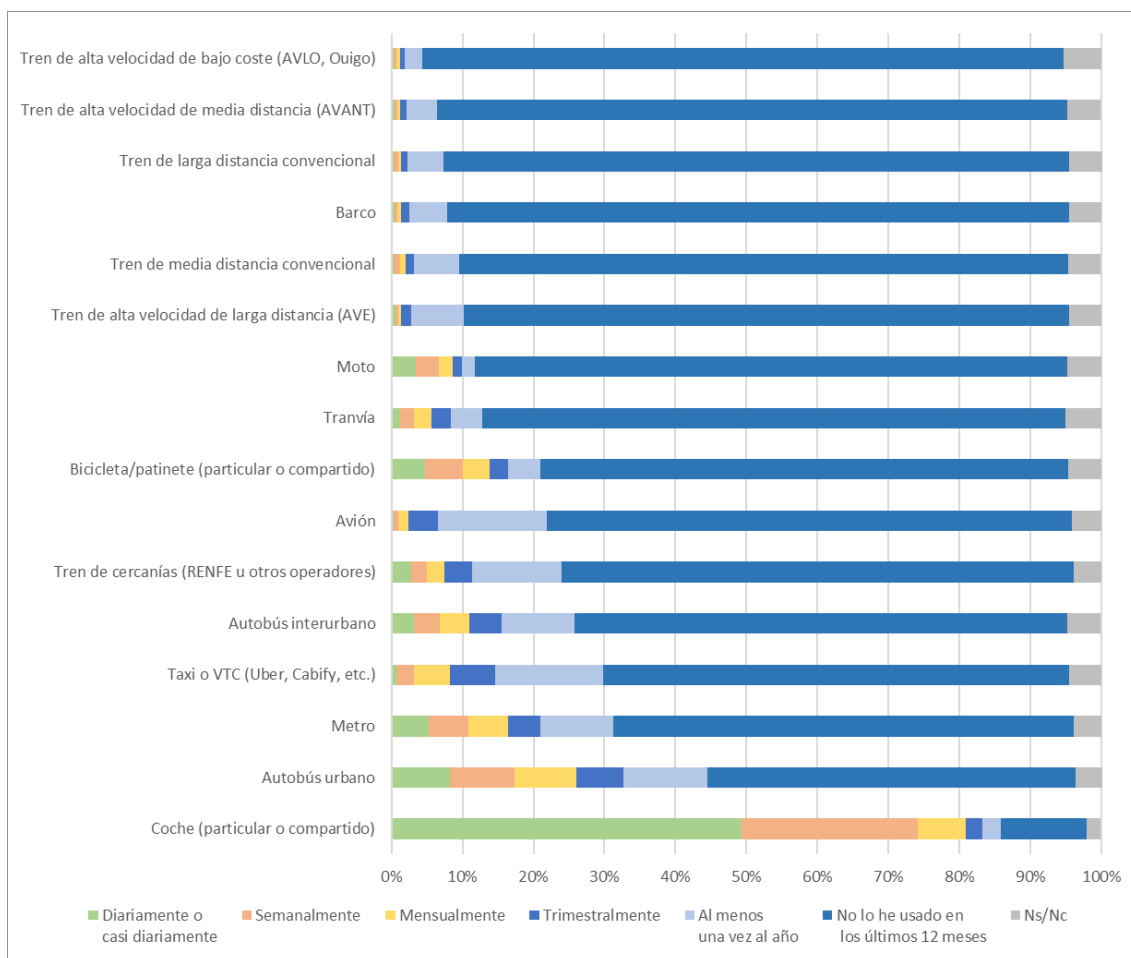


Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

El coche fue el medio de transporte utilizado por casi la mitad de los españoles en sus desplazamientos diarios, seguido del autobús urbano (8,2%), metro (5,2%), bicicleta o patinete eléctrico (4,7%). Hay que tener en cuenta que estos

datos se refieren a toda España y son pocos los núcleos de población que disponen de opciones como el metro.

Frecuencia de uso de medios de transporte en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2022).



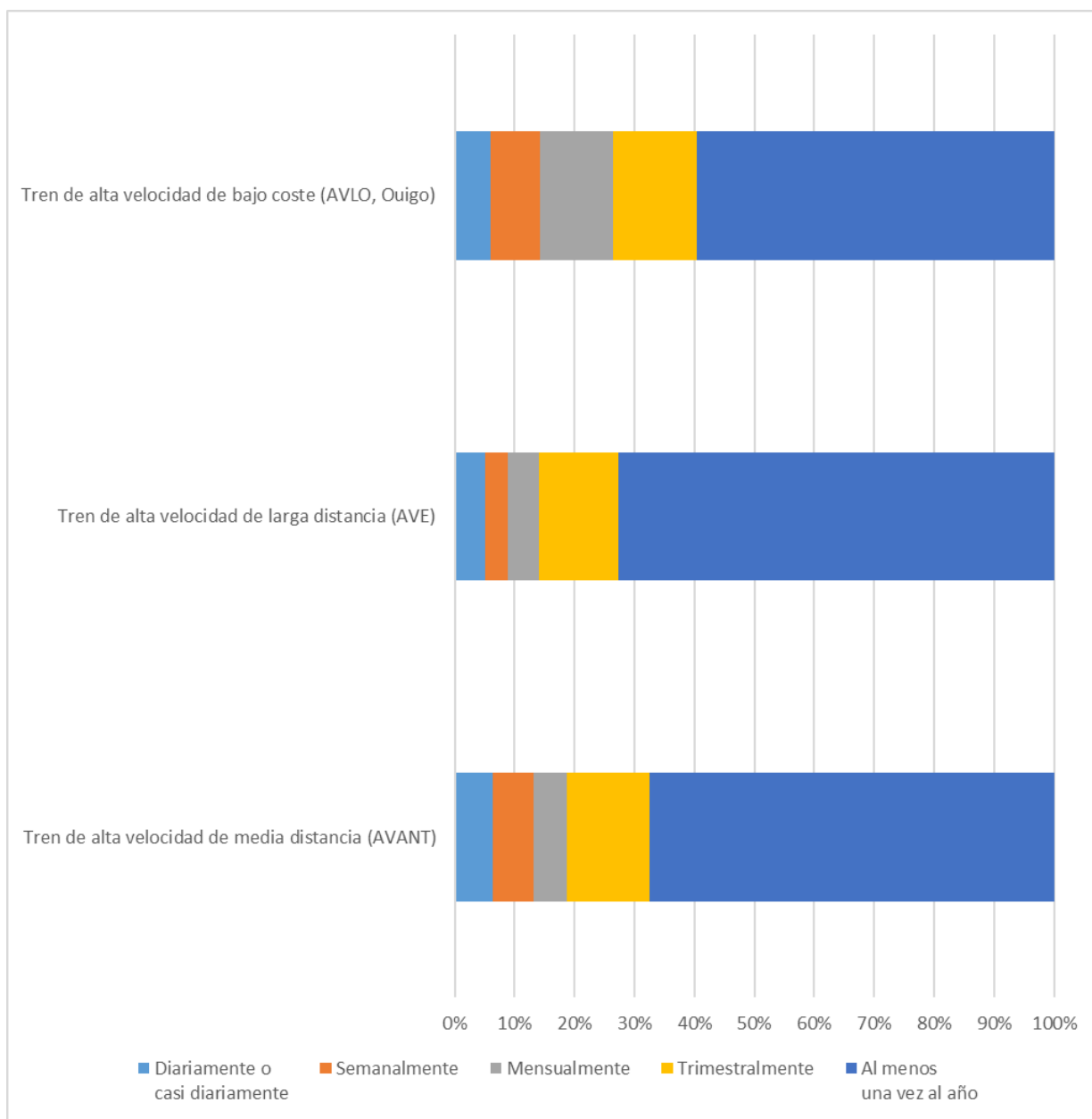
Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

La Alta Velocidad española, con más de 3.700 kilómetros de vías con estas prestaciones, experimentó en 2021 la llegada de la competencia a los viajes de pasajeros y la posibilidad de viajar en trenes distintos a los de Renfe.

Entre los usuarios de alta velocidad, los de las opciones de bajo coste usaban estos trenes con una mayor frecuencia comparados con los usuarios de Ave o de Avant. Un 26,4% de los usuarios del low cost usaba el servicio con una

frecuencia al menos mensual, cuando en el caso del Ave esta cifra era un 14% y para el Avant un 18,6%.

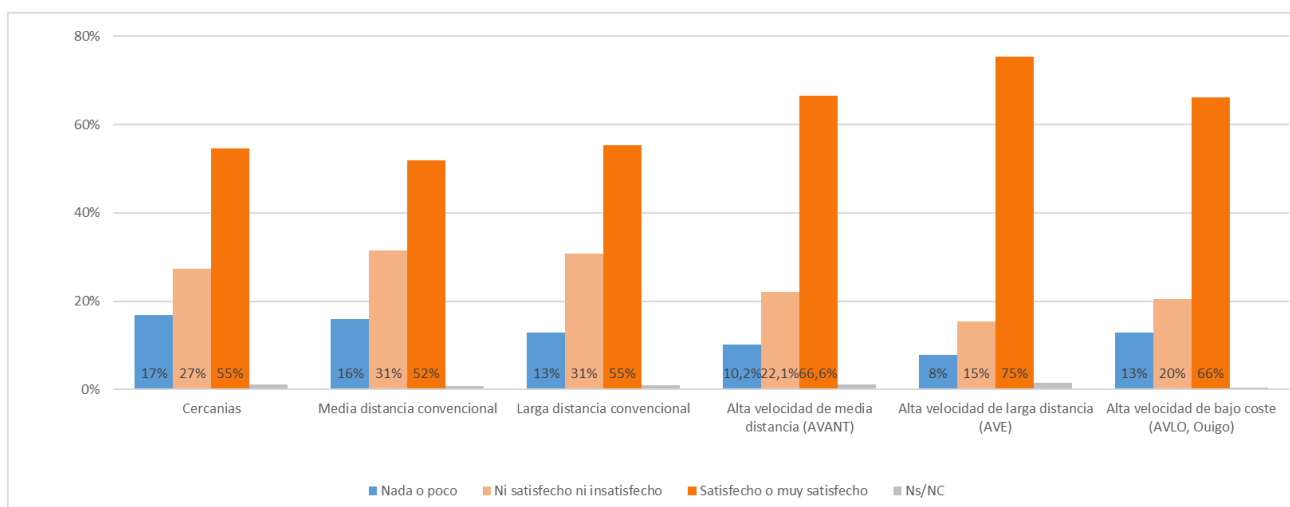
Intensidad de uso de los servicios ferroviarios de alta velocidad (porcentaje de individuos, II-2022)



Universo: Individuos que usan cada servicio al menos una vez al año. Fuente: CNMCData.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que viajaron en tren en el último año, los servicios de alta velocidad fueron los mejor valorados con un grado más alto en el Ave (75%), seguido por los servicios de Avant (66%) y Alta Velocidad de bajo coste (66%). Los servicios de cercanías son los que acumulan mayor número de ciudadanos insatisfechos (17%) y la media distancia (16%).

Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2022).

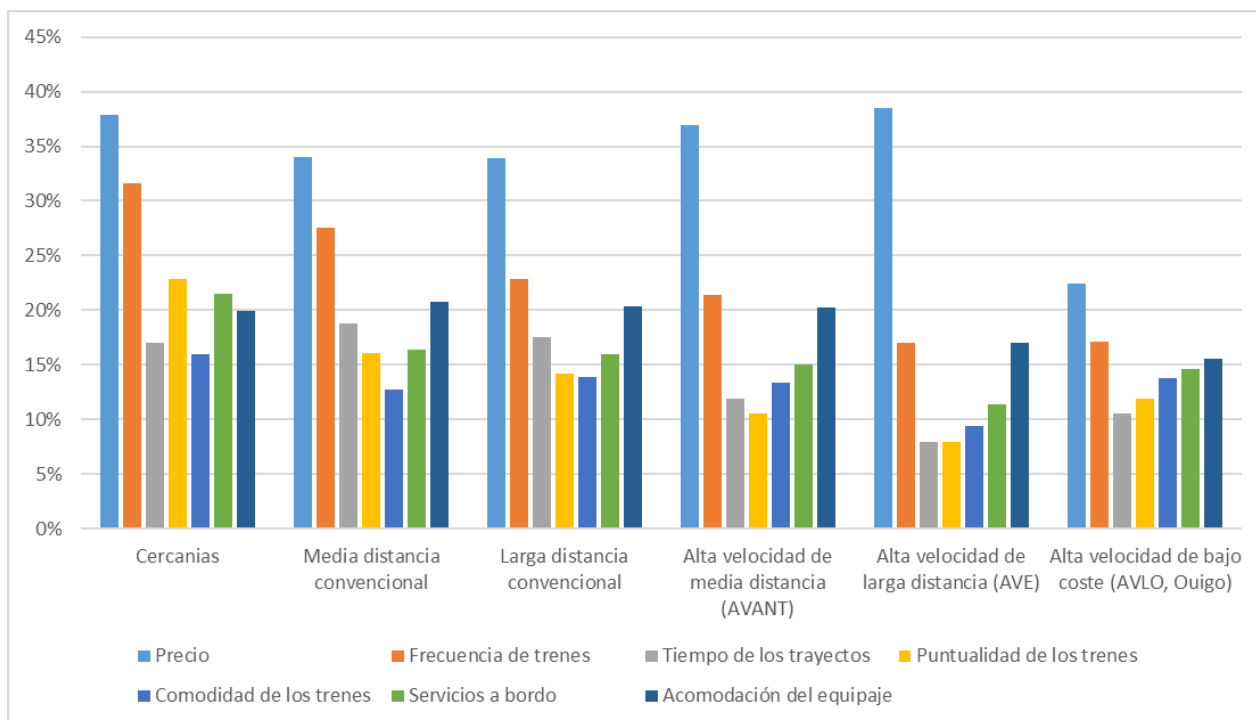


Universo: individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses. Fuente: CNMCData.

En lo que se refiere a las características de los servicios, el precio fue el principal motivo de insatisfacción para los usuarios de servicios ferroviarios, por ejemplo, para los usuarios del Ave (38,5%) y del servicio de cercanías (37,9%). No obstante, los servicios de alta velocidad de bajo coste son los que acumulan menos descontentos por este motivo (22%) comparado con el resto de los trenes. Además, hay que tener en cuenta que en el momento que se recabaron estos datos todavía no había entrado en vigor la gratuidad del transporte de cercanías y media distancia para viajeros recurrentes (en vigor entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2022).

La frecuencia en los servicios fue el segundo motivo de insatisfacción más señalado por los usuarios, en particular de los trenes de cercanías (31,6%), media distancia (27,6%) y larga distancia convencional (23,5%). En el caso de los servicios de cercanías, la falta de puntualidad fue el tercer motivo más citado de descontento (22,9%).

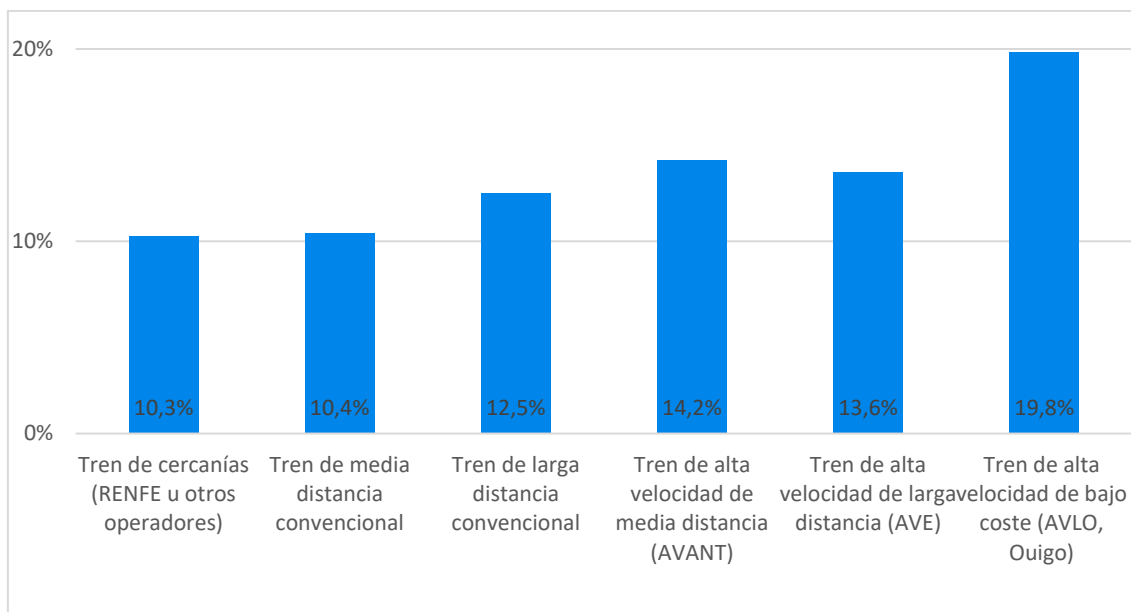
Usuarios poco o nada satisfechos con los servicios según características del servicio (porcentaje de individuos, II-2022)



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

Finalmente, los trenes de alta velocidad low cost fueron los que generaron mayor número de reclamaciones entre los usuarios (19,8%), seguido de los servicios Avant (14,2%) y el AVE (13,6%). Respecto a las cercanías, el porcentaje de viajeros que pusieron una reclamación alcanzó el 10,3%.

Usuarios que reclamaron por el servicio de tren utilizado en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2022)



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

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 2022 e incluyó a 5.117 hogares y 8.560 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[CNMCData](#)