

## **El número de viajeros en tren de alta velocidad de bajo coste en España se ha duplicado en un año**

- Un 8,1 % de los españoles viajaron al menos una vez en trenes de las compañías Avlo, Ouigo e Iryo.
- Además, el porcentaje de viajeros que puso una reclamación en estos trenes de alta velocidad *low cost* cayó drásticamente en el último año.
- La gratuidad o los descuentos de algunos servicios de tren de media distancia y cercanías (desde septiembre de 2022) hizo que crecieran de manera muy importante tanto el número de pasajeros como la frecuencia de uso.

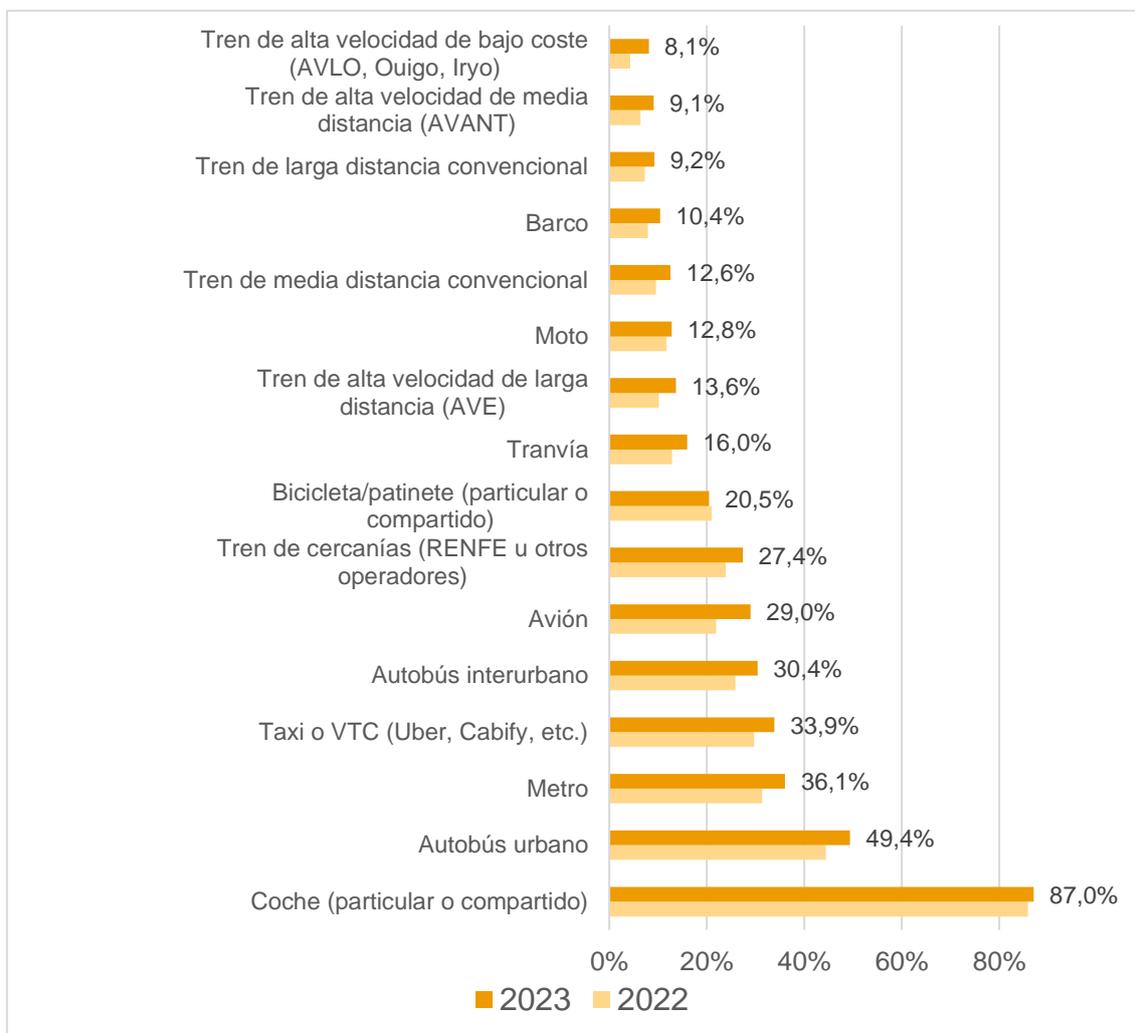
**Madrid, 24 de noviembre de 2023.**- El porcentaje de españoles que viajaron en un tren de alta velocidad de bajo coste (Avlo, Ouigo e Iryo) se ha multiplicado por dos respecto al año anterior: a mediados de 2023 un 8,1 % había viajado en estos trenes en los últimos doce meses, mientras que el dato de mediados de 2022 fue del 4,3%. Estos datos están disponibles en el [Panel de Hogares](#) (correspondientes al segundo trimestre de 2023).

Este aumento coincide con la consolidación de la liberalización del transporte ferroviario de pasajeros en España que, justo hace un año, sumaba los servicios de la compañía Iryo.

Los usuarios de Ave fueron un 13,6 % y los de Avant un 9,1 %, ambos servicios operados exclusivamente por Renfe. También han sumado un importante incremento porcentual respecto a los datos de 2022.

En general, todos los medios de transporte registraron un importante aumento en su uso.

### Individuos que usaron los distintos medios de transporte en los últimos doce meses (porcentaje de individuos)

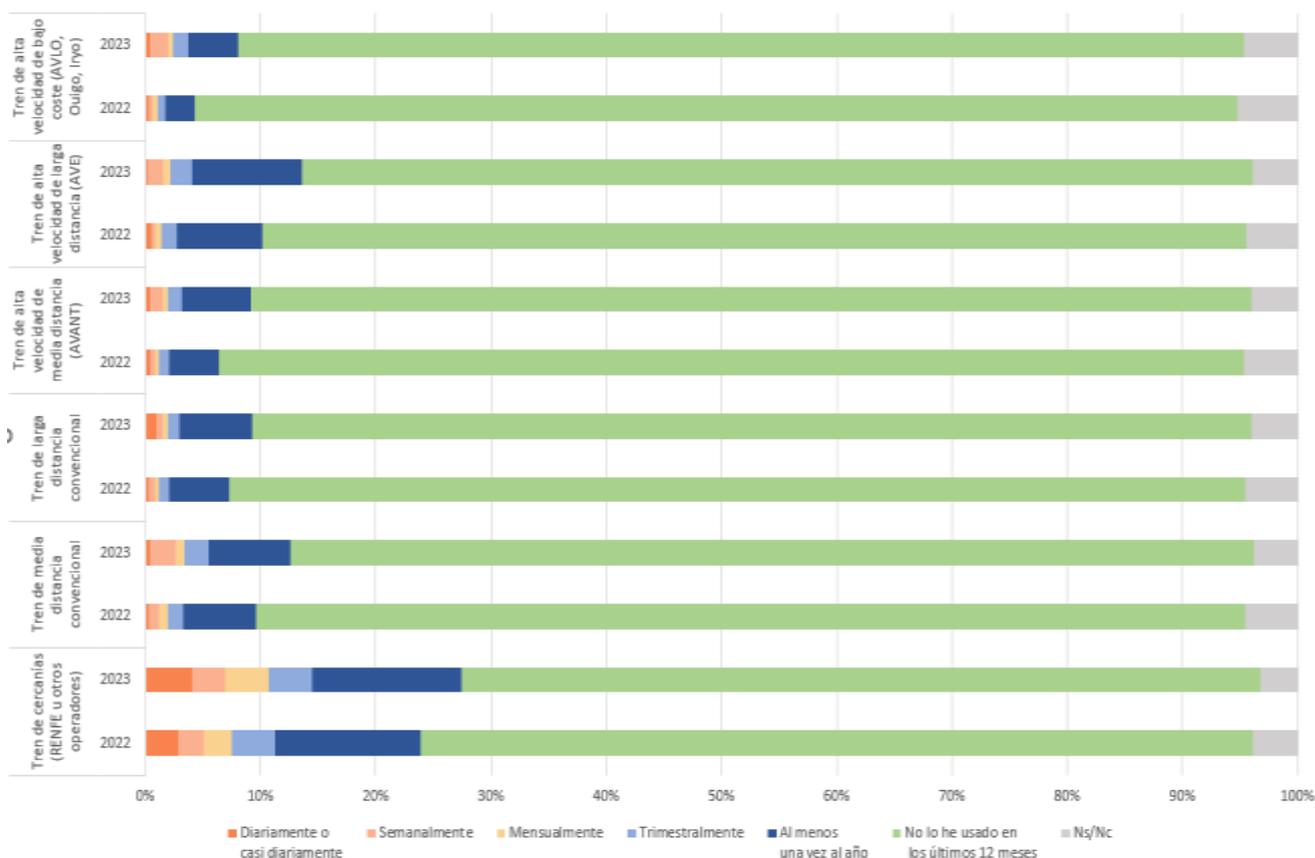


Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

Si nos centramos en los diferentes tipos de trenes vemos que además de crecer en porcentaje de viajeros, también, para todos ellos, aumentaron los viajeros frecuentes. Por ejemplo, en el caso de los trenes de alta velocidad y media distancia, AVANT, el porcentaje de viajeros que viajaron semanalmente o con más frecuencia creció en términos relativos un 82 %, en cercanías un 39 % y para la media distancia convencional este porcentaje creció un 119 %. Hay que destacar, además, que desde el 1 de septiembre de 2022, todos estos servicios

se vieron beneficiados por una serie de abonos gratuitos o descuentos destinados a usuarios que utilizaran el tren habitualmente.

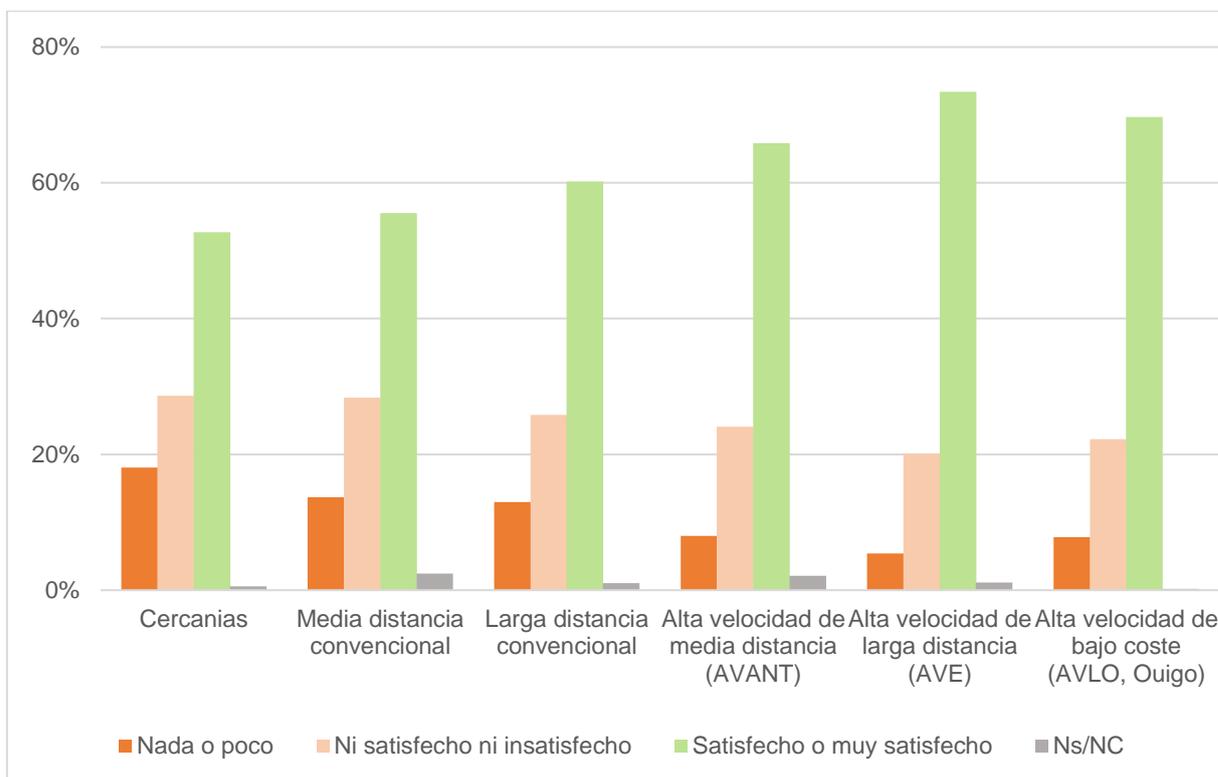
### Frecuencia de uso de los trenes en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos)



Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que viajaron en tren desde junio de 2021 hasta junio de 2022, los servicios de alta velocidad fueron los mejor valorados: Ave (73,4 %), seguido por la alta velocidad de bajo coste (69,7 %) y los servicios de Avant (65,8 %). Los servicios de cercanías son los que acumularon mayor número de ciudadanos insatisfechos (18,1 %).

### Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2023)

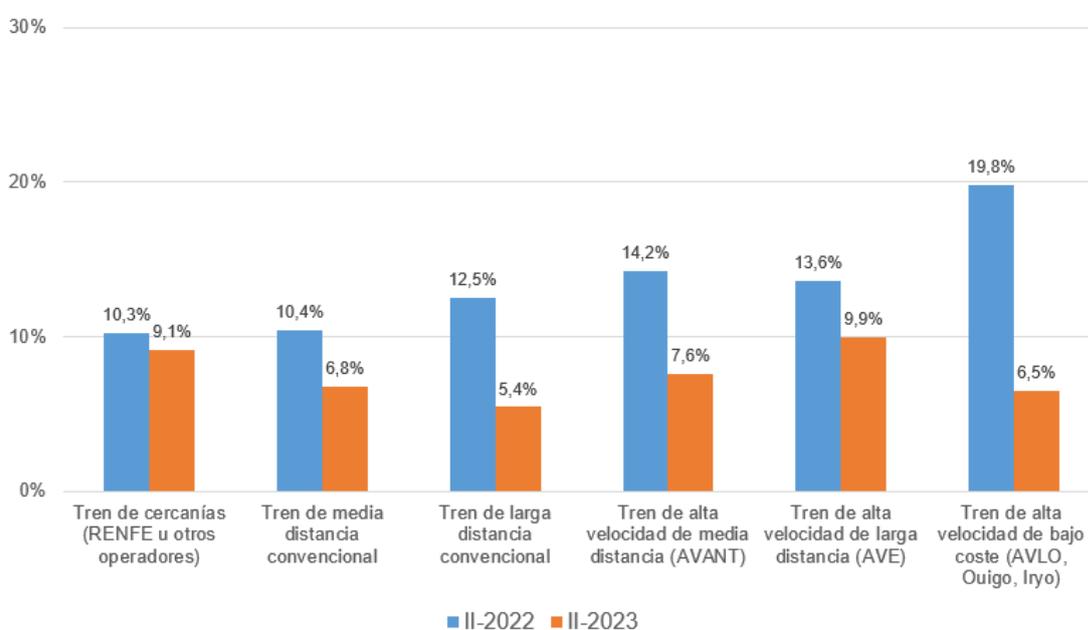


Universo: Individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses. Fuente: CNMCData.

El precio fue el principal motivo de insatisfacción para los usuarios de servicios ferroviarios de Ave (33,9 % de usuarios insatisfechos), Avant (33,4 %) y larga distancia convencional (30,9 %), mientras que la frecuencia de los trenes fue el factor con mayor porcentaje de insatisfechos para los servicios de alta velocidad de bajo coste (14,9 %), los trenes de media distancia convencional (26,1 %) y los de cercanías (29,9 %).

Finalmente, los trenes Ave fueron los que generaron mayor número de reclamaciones entre los usuarios (9,9 %), seguidos de los de cercanías (9,1 %). Hay que destacar que el porcentaje de viajeros que puso una reclamación ha caído drásticamente en los trenes de alta velocidad *low cost*: en el periodo anterior, uno de cada cinco viajeros reclamó, mientras que en el actual (junio 2022 a junio 2023), solamente lo hizo un 6,5 %.

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



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 2023 e incluyó a 5.217 hogares y 9.095 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

**Contenido relacionado:**

- [CNMCData](#)