

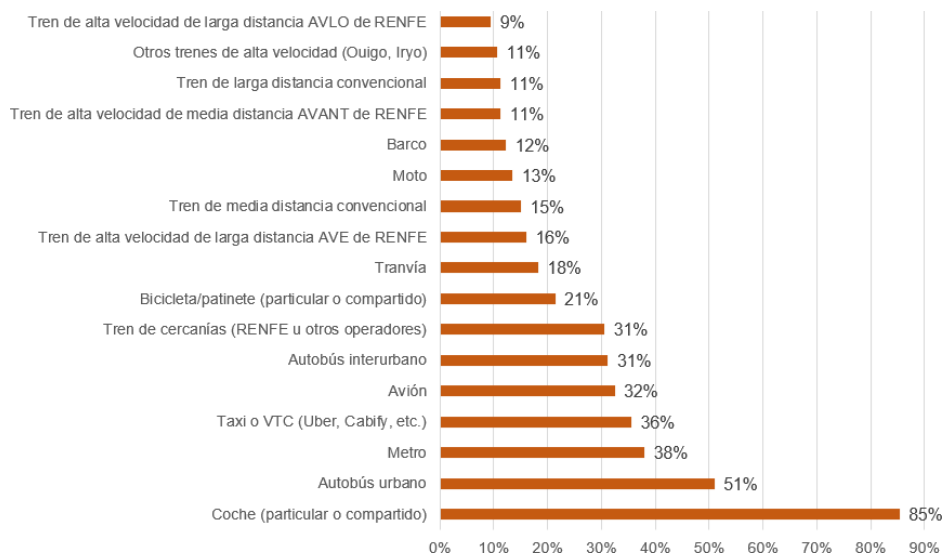
Dos de cada tres usuarios de AVE estuvieron satisfechos con el servicio

- Avlo fue el servicio que menos reclamaciones recibió durante los últimos doce meses.
- En general, todos los medios de transporte, excepto el coche, registraron un aumento en su uso.

Madrid, 15 de noviembre de 2024.- El porcentaje de españoles que utilizaron los trenes Ouigo o Iryo al menos una vez durante el último año fue del 10,6 %, mientras que el servicio Avlo, de Renfe, alcanzó el 9,4 % de usuarios. Estos datos forman parte del [Panel de Hogares](#) (correspondiente al segundo trimestre de 2024).

Los usuarios de AVE fueron un 16,0 % y los de Avant un 11,3 %. Ambos servicios, operados exclusivamente por Renfe, han sumado un importante incremento porcentual respecto a los datos de 2023.

Individuos que usaron los distintos medios de transporte en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, II-2024)

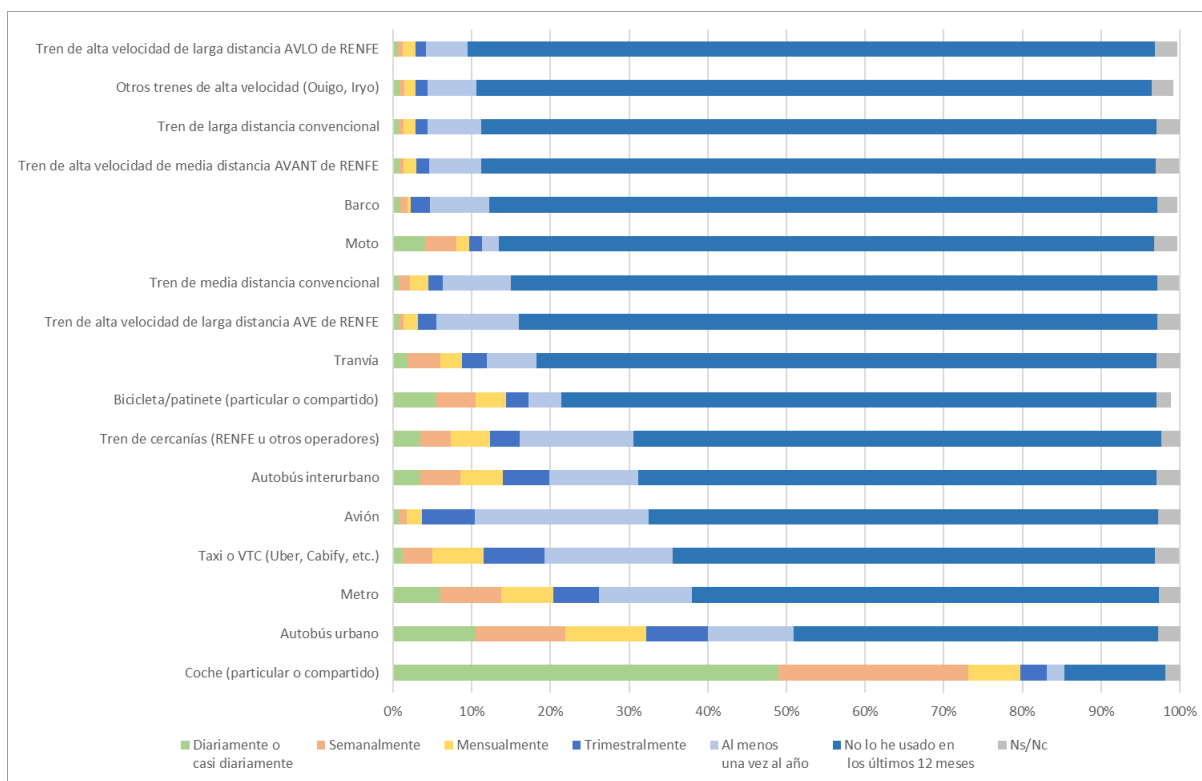


Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

La mayor parte de individuos que viajaron en trenes de alta velocidad, lo hicieron con poca frecuencia. Por ejemplo, un 91,8 % de los usuarios del AVE viajó

mensualmente o con menor frecuencia, y en el caso de los trenes Ouigo o Iryo, un 86,7 %.

Frecuencia de uso de los trenes y otros medios de transporte en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2024)

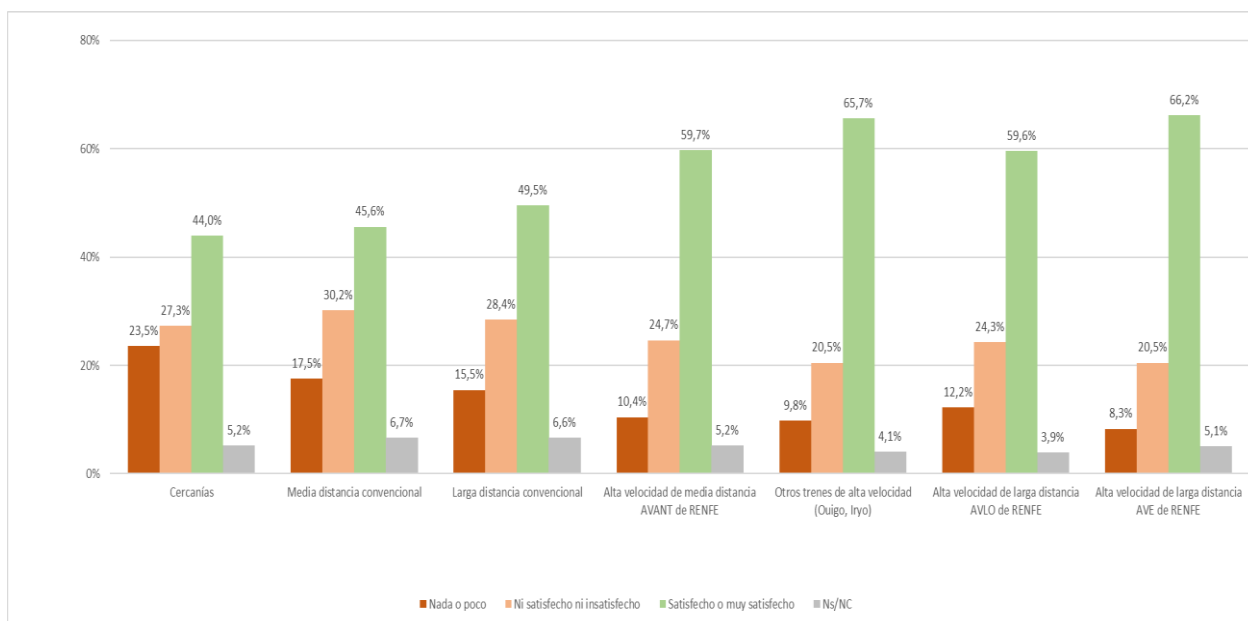


Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que viajaron en tren entre el segundo trimestre de 2023 y el de 2024, los servicios de alta velocidad fueron los mejor valorados: AVE (con un 66,2 % de usuarios satisfechos), seguido muy de cerca por otros trenes de alta velocidad (Ouigo, Iryo) con un 65,7 %, y los servicios de Avant (59,7 %) y Avlo (59,6 %).

Los servicios de cercanías, que son los más utilizados por los españoles, fueron los que acumularon más usuarios insatisfechos (23,5 %).

Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2024)



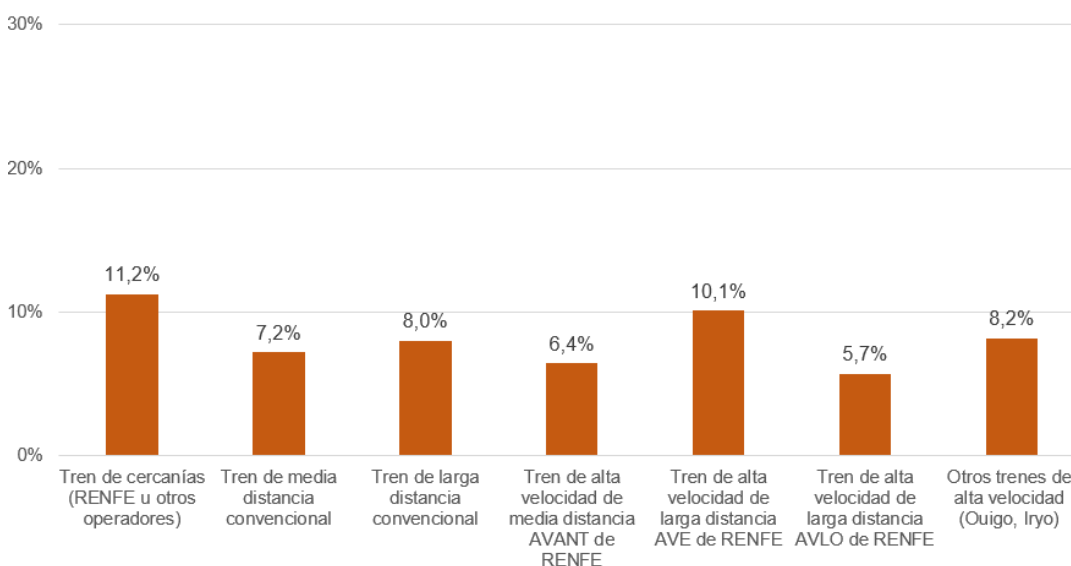
Universo: Individuos que usaron el servicio en los últimos 12 meses. Fuente: CNMCData.

El precio de los servicios fue la característica peor valorada para los trenes de alta velocidad, seguido de la frecuencia de los mismos. Un 34,4 % de los usuarios de AVE se mostró insatisfecho con el precio, mientras que el porcentaje para los trenes de alta velocidad de Ouigo e Iryo fue del 13,2 %. En el caso de los trenes Avlo el porcentaje fue del 23,3%. La frecuencia de los trenes fue el factor con mayor porcentaje de insatisfechos para el servicio de media distancia convencional (27,5 %), mientras que la puntualidad de los trenes fue el factor con mayor porcentaje de insatisfechos para el servicio de cercanías (32,4 %).

Finalmente, los trenes de cercanías fueron los que generaron mayor número de reclamaciones entre los usuarios (el 11,2 % de sus usuarios reclamaron al menos una vez en el último año), seguidos de los trenes AVE (10,1 %) y otros trenes de alta velocidad (Ouigo, Iryo) con un 8,2 %.

El servicio que menos reclamaciones recibió fue el de los trenes Avlo, con un 5,7 %.

Usuarios que reclamaron por el servicio de tren utilizado en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2024)



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 5.307 hogares y 9.016 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](#)