

PANEL DE HOGARES 2T 2025

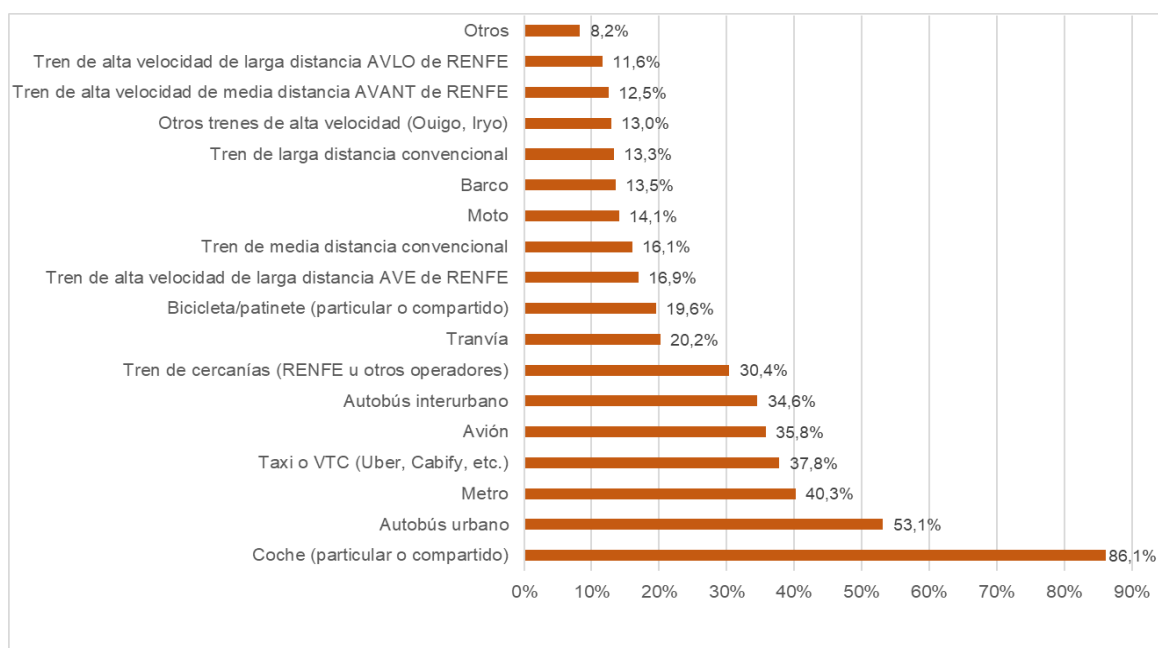
Los viajeros de alta velocidad, los más satisfechos con el servicio ferroviario

- El porcentaje de reclamaciones creció en varios servicios. Los viajeros de AVE fueron los que más reclamaron (16,4 %).
- Durante el último año, casi un 17 % de los españoles viajó en AVE. Los trenes de alta velocidad de Ouigo e Iryo llegaron al 13 %.

Madrid, 14 de noviembre de 2025.- Los trenes de alta velocidad siguen siendo los mejor valorados por los usuarios del transporte ferroviario en España, según los datos del [Panel de Hogares](#) sobre el transporte ferroviario (correspondiente al segundo trimestre de 2025).

Durante el último año, el 16,9 % de los españoles viajó en trenes de larga distancia de AVE al menos una vez. Los servicios de Avlo y Avant, operados por Renfe, alcanzaron un porcentaje de usuarios del 11,6 % y 12,5 %, respectivamente. Por su parte, los trenes de alta velocidad de operadores como Ouigo e Iryo llegaron al 13 %.

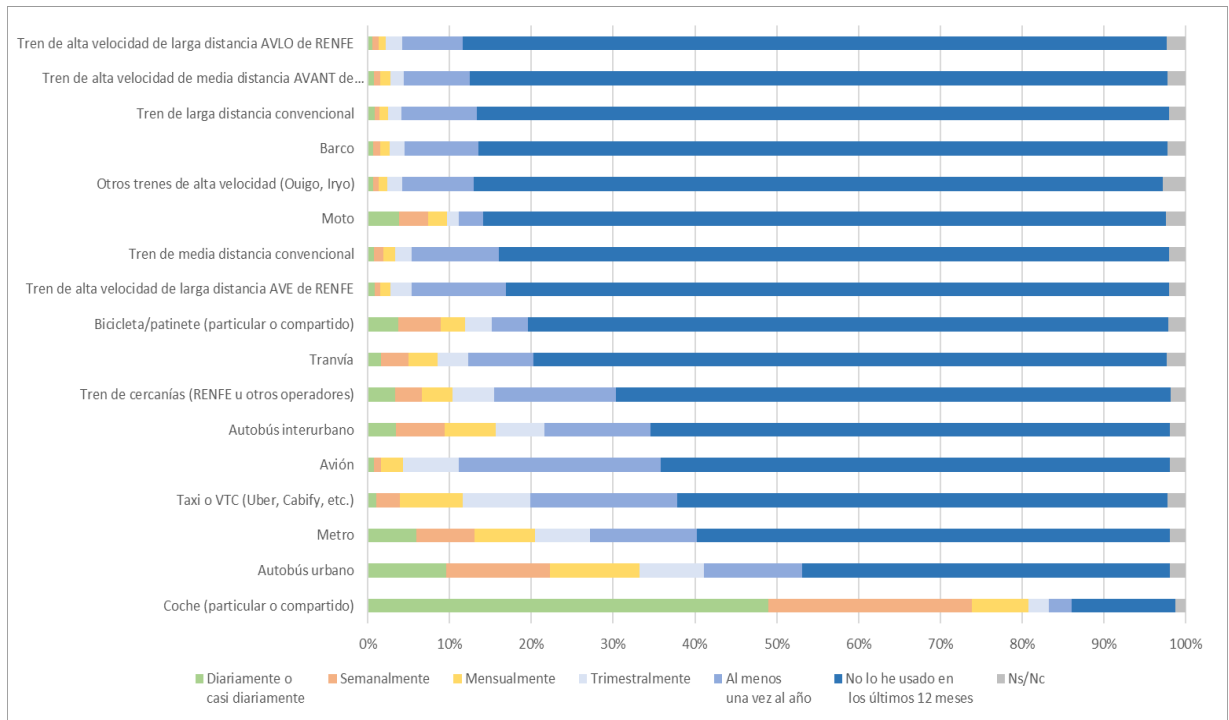
Individuos que usaron los principales medios de transporte en los últimos doce meses (porcentaje de individuos, II-2025)



Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

Con la excepción de los servicios de cercanías, la mayoría de los usuarios de tren viajaron con poca frecuencia, es decir, en una o pocas ocasiones al año.

Frecuencia de uso de los trenes y otros medios de transporte en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2025)

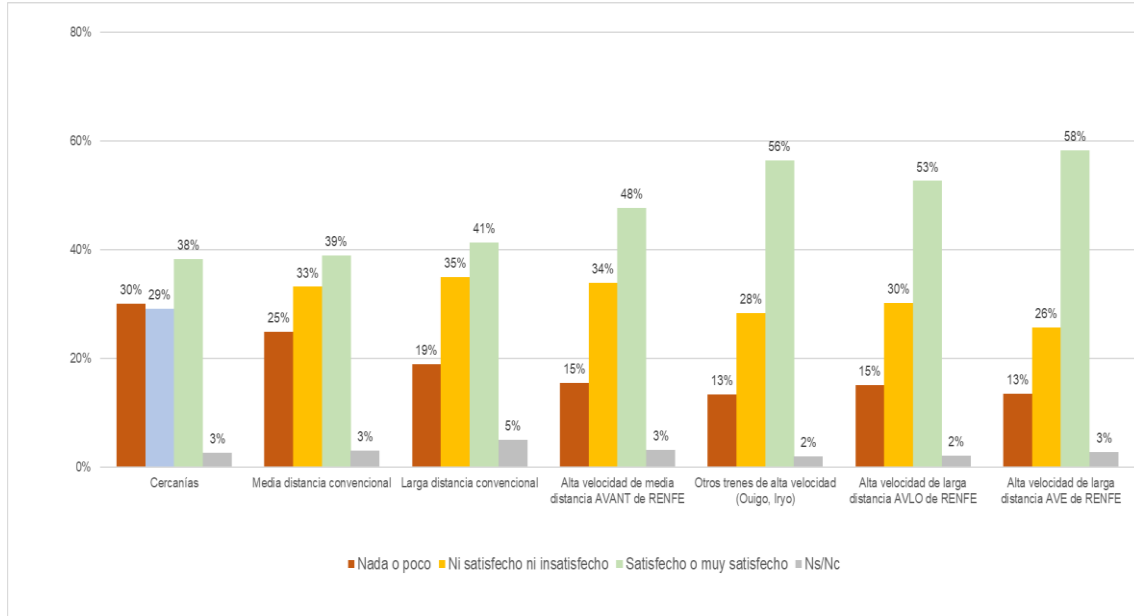


Universo: Individuos. Fuente: CNMCDData.

Los servicios de alta velocidad se situaron en cabeza en términos de satisfacción global. El AVE fue el mejor valorado, con un 58 % de usuarios satisfechos, seguido de Ouigo e Iryo (56 %), Avlo (53 %) y Avant (48 %).

De todas maneras, en general, empeoró la valoración del servicio ferroviario de viajeros en España, especialmente para los trenes de cercanías y media distancia. Así, los trenes de larga distancia convencional, media distancia y cercanías obtuvieron peores valoraciones positivas, en torno al 40 %. Los servicios de cercanías concentraron el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (30 %).

Satisfacción global con los servicios de transporte ferroviario (porcentaje de individuos, II-2025)



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

Entre las características de los servicios, el precio fue la que presentó mayor porcentaje de usuarios insatisfechos para casi todos los trenes de alta velocidad. En los servicios de AVE, los viajeros insatisfechos con el coste del billete fueron el 36 %. En el caso de Avlo, el porcentaje fue de 27,4 %. Los clientes de Avant insatisfechos por este motivo alcanzaron el 31,4 %.

En el caso de Ouigo e Iryo, los usuarios insatisfechos fueron sobre todo con la frecuencia de los trenes (19 %) y con el precio (18,9 %).

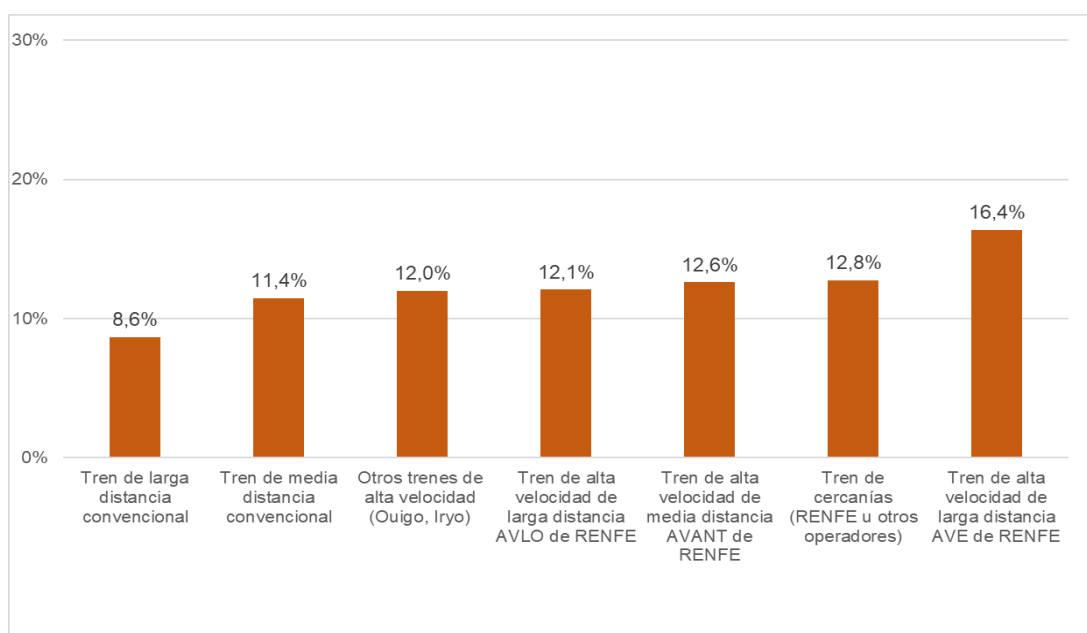
En los trenes de larga distancia convencional, la característica con más descontentos fue el precio (29,8 %), la frecuencia (26,4 %) y la puntualidad (26,4 %). En los servicios de cercanías y media distancia, la frecuencia y la puntualidad fueron los factores con mayor porcentaje de descontentos (en ambos casos, por encima del 30 % y para cercanías casi alcanzando el 40%).

En comparación con el segundo trimestre del 2024, el porcentaje de usuarios que presentaron reclamaciones aumentó para los trenes de media distancia convencional, AVANT, AVE, AVLO y también para los trenes de Ouigo y Iryo. Los trenes de larga distancia convencional fueron los que menos reclamaciones acumularon (8,6 %), mientras que los de AVE fueron los que más (16,4 %).

Los otros trenes de alta velocidad (Ouigo, Iryo), Avlo, Avant y los servicios de cercanías tuvieron alrededor de un 12 %-13 % de usuarios que reclamaron.

Los transportes ferroviarios en los que más crecieron las reclamaciones fueron Avlo (+6,4 puntos), AVE (+6,3 puntos) y Avant (+6,2 puntos).

Usuarios que reclamaron por el servicio de tren utilizado en los últimos 12 meses (porcentaje de individuos, II-2025)



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

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 2025 e incluyó a 5.176 hogares y 8.709 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:

- [CNMCDData](#)