



Valoración de los empresarios y trabajadores de Zaragoza del servicio AVE CITY

Índice

1. Resumen ejecutivo y conclusiones.....	2
2. Objetivos del proyecto e introducción.....	3
3. Justificación del Estudio.....	3
4. Metodología.....	3
5. Resultados:.....	4
5.1 Introducción.....	4
1. Tipo de tren. Características técnicas.....	4
2. Comodidad a bordo.....	4
3. Indemnización por retraso.....	4
5.2 Resultados de las encuestas.....	6
1. ¿Ha utilizado el AVE de las 07:05 con anterioridad?.....	7
2. ¿Cuántos días a la semana lo suele utilizar?.....	7
3. ¿Cómo valora Ud. el reciente cambio realizado por Renfe?.....	8
4. ¿Dispone de billete de vuelta?.....	9
5. ¿Ha podido conseguir para el viaje de ida o vuelta una tarifa promocional?.....	9
6. Principales comentarios de los clientes ¿Desea añadir algo más?.....	10



1.- Resumen ejecutivo y conclusiones:

Durante 6 días laborables del mes de octubre se realizaron, entre otras acciones, 446 entrevistas personales a viajeros del tren AVE CITY de las 07:05. Las herramientas utilizadas se detallan en el apartado 4, Metodología.

Las **principales conclusiones** son:

1. MUY NOTABLE INSATISFACCIÓN GENERALIZADA

La insatisfacción de los viajeros es notable, 8 de cada 10 viajeros encuestados, se muestran descontentos con el nuevo servicio ofertado. (Pregunta 3, página 8)

2. Y MUCHOS CON UN DESCONTENTO MÁXIMO

1 de cada tres viajeros (30,59%) se muestra muy descontentos (puntuación de 1 sobre 10). (Pregunta 3, página 8)

3. Y LLEGA MÁS TARDE, ADEMÁS MUCHAS VECES CON RETRASO, MÁS CARO Y MUY INCÓMODO

Los **principales motivos de queja** son el **retraso en llegar a destino**, 8:50 frente a 8:40 con anterioridad, los frecuentes **retrasos sobre la nueva hora prevista** de llegada, las 8:50, muchos horarios más caro que el anterior y la mayor **incomodidad**, frecuentes y notables “botes” del tren que dificultan trabajar con un ordenador y la **ausencia de cafetería** o de máquina de vending que ofrezca **café**. (Pregunta 6, página 10)

4. Y MUY POCOS LOGRAN UN BILLETE MÁS ECONÓMICO

Menos del 5% de los viajeros ha podido conseguir una tarifa promocional, bien sea por la ausencia de la misma, la antelación necesaria para lograrla que resulta antagónica con la logística de un viaje de trabajo o las limitaciones para lograrla (ej. precio promocional para la ida pero para adquirir el billete de vuelta solicita que el tarifa de ida no sea promocional sino la habitual y no promocional. (Pregunta 5, página 9)

**MAYOR DURACIÓN DEL VIAJE,
MÁS RETRASOS, MÁS INCÓMODO y
MUY DIFÍCIL CONSEGUIR UN BILLETE PROMOCIONAL**

2.- Objetivo del proyecto:

1. Analizar (de forma objetiva y documentada) la satisfacción del usuario, de Zaragoza, que viaje por motivo de trabajo en el AVE CITY que parte de Zaragoza a las 07:05 y llega a Madrid a las 08:50

3.- Justificación del Estudio:

El pasado 16 de septiembre Renfe modificó el tren AVE que realiza el primer trayecto entre Zaragoza y Madrid y lo sustituyó por un AVE City. El objetivo del presente informe es valorar el impacto de dicho cambio en la población que se desplaza por trabajo a Madrid o Barcelona. Antes del 16 de septiembre el tren salía a las 7:05 y llegaba a Madrid a las 8:40

Dicho cambio también incluye la modificación del último tren del día Madrid-Zaragoza, de las 21.30, que desde ese día llega a las 23.10, 10 minutos más tarde del horario habitual.

Las implicaciones de **dicha modificación horaria** y de tipo de tren no es baladí ya que dicha decisión **ha creado un profundo malestar en los zaragozanos, al afectar, entre otras consecuencias, a la competitividad de la ciudad** ya que dicho cambio podría obligar a hacer noche en Madrid, ya que las reuniones suelen ser sobre las 9.00. Por el contrario, los empresarios de Barcelona salen en un tren directo a las 5.50 y llegan las 8.30 a la estación de Atocha.

4.- Metodología:

La metodología utilizada consistió en tres herramientas principales:

1. **446 encuestas presenciales**, en el entorno de la Estación del AVE, acceso al parking incluido, de Zaragoza los días 3 de octubre jueves, 9 de octubre miércoles, 14 de octubre lunes, 15 de octubre martes, 16 de octubre miércoles, 17 de octubre jueves en horario de 06:20 a 07:00. Es decir una muestra muy significativa.
2. **10 entrevistas presenciales en profundidad con usuarios frecuentes del servicio de tren** entre Zaragoza y Madrid.
3. Entrevistas personales en profundidad con **empresas de ingeniería especializadas en diseño de ferrocarriles**, de sus estructuras e instalaciones, con **empresas fabricantes de ferrocarriles**, productos similares y material auxiliar y con empresas de **vending**

5.- Resultados:

5.1.- Introducción:

1.- Tipo de tren.

El tren AVE CITY es un conjunto de servicios de transporte de pasajeros de Alta Velocidad prestados por el operador ferroviario español Renfe. Su objetivo es la comercialización de servicios similares a los que ofrece el AVE a cambio de, en teoría, unos billetes más económicos.

El tren AVE CITY utiliza unos trenes diferentes a los usados en el AVE convencional, carece de clase Preferente o Club así como de otros servicios complementarios que se detallan a continuación. Su velocidad punta es de 250 km/h frente a los más de 300 km/h del AVE.

- ✓ Los modelos usados son el S-104: fabricados por CAF (pero no en la fábrica de Zaragoza) y Alstom fabricados en los años 2003, 2004 y 2005. Ofrece 237 plazas.
- ✓ S-114: Fabricados por construidos por Alstom en 2009. Ofrece 237 plazas.
- ✓ y S-121: fabricados por CAF (pero no en la fábrica de Zaragoza) y Alstom en 2009. Ofrece 282 plazas.

El AVE actual dispone de 339 plazas y el modelo de AVE CITY de mayor capacidad 282 plazas, es decir 57 plazas menos o lo que es lo mismo un 17% menos de capacidad que el AVE convencional.

2.- Comodidad a bordo

El tren AVE dispone de Cafetería y Bar Móvil. En el que se ofrece la posibilidad de disfrutar de un café o un refresco y de una extensa gama de productos de cafetería. La oferta durante todo el día contempla bocadillos y sándwich de alta calidad, calientes y fríos, así como ensaladas, aperitivos y varios tipos de Menús en formato “combo” que ofrecen una combinación de comida, bebida fría y/o caliente y complementos. Tal y como detalla la Web de Renfe, http://www.renfe.com/viajeros/info/SB_Cafeteria.html

El Bar Móvil es un servicio en el que el cliente podrá comprar su consumición en su plaza, sin levantarse de su asiento.

El Tren AVE City, destinado al recorrido Zaragoza – Madrid – Zaragoza carece de Cafetería y Bar Móvil, disponiendo en su defecto de unas máquinas de Vending que no disponen de bebidas calientes como el café.

3.- La Indemnización por Retraso también es diferente en los trenes AVE y el AVE City, en detalle:

Ciertamente el compromiso voluntario de puntualidad de Renfe en los Trenes AVE y AVE City, mejora las condiciones de indemnización contempladas en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario y en el Reglamento del Parlamento Europeo.

Compromiso Renfe AVE	Compromiso Renfe AVE City	Reglamento del Sector Ferroviario	Reglamento del Parlamento Europeo
Retrasos > 15' devolución del 50% del importe del billete	Retrasos > 30' devolución del 50% del importe del billete	Retrasos > 60' devolución del 50% importe del billete	Retrasos entre 60' y 119 devolución del 25% del importe del billete
Retrasos > 30' devolución del 100% del importe del billete	Retrasos > 60' devolución del 100% del importe del billete	Retrasos > 90' devolución del 100% importe del billete.	Retrasos >=120' devolución del 50% del importe billete

Es decir se duplica en el AVE CITY el tiempo necesario de retraso del tren para solicitar la devolución del mismo importe:

Es decir la indemnización es:

Trenes AVE:

Superior a 15 minutos: Devolución del 50%.
Superior a 30 minutos: Devolución del 100%.

Trenes AVE City:

Superior a 30 minutos: Devolución del 50%.
Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.

No obstante los billetes adquiridos con la tarifa Imserso (Insituto de Mayores y Servicios Sociales) y las tarifas Promo y 4 Mesa disponen de unas condiciones más restrictivas como las correspondientes a la indemnización del Reglamento del Sector Ferroviario.

Las tarifas Promo: Ofertas de precio basadas en un sistema de precios dinámicos con descuentos en los trenes AVE y AVE City entre otros, determinada en función del tren, fecha de viaje y antelación de la compra). No es posible realizar la selección gráfica del asiento al realizar la compra ni admite cambios ni anulaciones.

Tarifas 4 Mesa: Oferta destinada en los trenes AVE y AVE City entre otros en los espacios configurados por cuatro plazas enfrentadas dos a dos entre sí con o sin mesa. Las cuatro plazas se comercializan de forma conjunta con un 60% de descuento sobre la tarifa General, aunque pueden ser ocupadas por un número menor de viajeros si lo desean, siempre abonando el importe total de la oferta.

El descuento no es acumulable a otros, excepto el derivado de ser titular de Familia Numerosa y en aquellos otros que específicamente así lo indiquen en sus condiciones.

Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2004/12/30/2387>

Derechos de los viajeros de Ferrocarril en la Unión Europea

<https://www.fomento.gob.es/ferrocarriles/derechos-de-los-pasajeros/derechos-de-los-viajeros-de-ferrocarril-en-la-union-europea>

5.2.- Resultados:

Se entrevistaron a personas residentes en Zaragoza que viajaban ese día a Madrid en el tren de las 7:05 y por motivos de trabajo.

Se realizaron 446 encuestas presenciales a hombre y mujeres, mayores de edad. El detalle de la muestra analizada es la siguiente

Es decir una muestra muy significativa.

	n	%
Hombres	240	53,69 %
Mujeres	206	46,09 %
Total	446	100 %

Total	n	Total
18-30 años	46	10,31 %
31-50 años	228	51,12 %
51-65 años	168	37,66 %
>65 años	4	0,90 %
n	446	100 %

Hombres	n	Total
18-30 años	17	7,05 %
31-50 años	123	51,04 %
51-65 años	100	41,49 %
>65 años	1	0,41 %
n	241	100 %

Mujeres	n	Total
18-30 años	29	14,14 %
31-50 años	105	51,22 %
51-65 años	68	37,17 %
>65 años	3	1,46 %
n	205	100 %

Algo más de la mitad de los encuestados tienen entre 31 y 50 años y el 9 de cada 10 encuestados entre 31 y 65 años.

1.- ¿Ha utilizado el tren AVE de las 7:05 con anterioridad?

	n	%
Sí	425	95,29 %
No	21	4,71 %
Total	446	100 %

Es decir el 95% de los encuestados ya habían utilizado el servicio AVE con anterioridad y por tanto estaban en situación adecuada de valorar el cambio realizado.

2.- ¿Cuántos días a la semana lo suele usar?

[Pregunta realizada únicamente a los 425 clientes que han usado el AVE de las 07:05 con anterioridad]

Posibles respuestas: 1 día, 2 días, 3 días, 4 días, 5 días, 1 día al mes, 2 días al mes, otros (Anotar)

	n	Total
1 día a la semana	172	40,47 %
2 días a la semana	83	19,53 %
3 días a la semana	65	15,29 %
4 días a la semana	14	3,29 %
5 días a la semana	7	1,65 %
1 día al mes	22	5,18 %
2 días al mes	12	2,82 %
Otros*	50	11,76 %
Total	425	100 %

- ✓ 4 de cada 10 clientes encuestados suelen viajar en el AVE City 1 día a la semana
- ✓ 3 de cada 4 clientes encuestados, el 75,3% de las persona encuestadas, suelen viajar en el AVE City 1, 2 o 3 días a la semana

Otros*: 23 personas encuestadas respondieron que suelen viajar 3 días al mes y 27 personas indicaron que no son viajeros habituales del AVE de las 07:05

3.- ¿Cómo valora Ud. el reciente cambio realizado por Renfe? [Sustituir el modelo de tren AVE por un AVE City]

[Pregunta realizada únicamente a los 425 clientes que han usado el AVE de las 07:05 con anterioridad y por tanto están en situación de valorar el servicio]

	n	Total
1 Muy Mal	131	30,82 %
2	107	25,18 %
3	69	16,24 %
4	29	6,82 %
5	78	18,35 %
6	6	1,41 %
7	2	0,47 %
8	0	0,00 %
9	3	0,71 %
10 Muy Bien	0	0,00 %
Total	425	100 %

- ✓ **1 de cada 3 viajeros consideran que el nuevo servicio es muy malo**, de 1 en una escala de 1 a 10.
- ✓ **El 79,06 % de los encuestados suspenden el cambio realizado** (puntuaciones de 1, 2, 3 ó 4).
- ✓ El 18,35% de los encuestados lo califican con un 5, es decir una puntuación neutra, ni positiva ni negativa.
- ✓ Tan sólo el **2,59 % de los encuestados aporta una valoración positiva** del nuevo servicio (puntuaciones de 6, 7, 8 9 ó 10).

4.- ¿Dispone de billete de vuelta?

	n	%
Sí	331	74,72 %
No	112	25,28 %
Total	443	100 %

3 de cada 4 clientes encuestados, el 74,72%, disponen de billete de vuelta (2 de estos 332 clientes indicaron que disponían de un bono)

5. ¿Ha podido conseguir (para el viaje de ida o de vuelta) una tarifa promocional?

[Pregunta realizada a todos los viajeros y contesta por 438 clientes]

	n	%
Sí	18	4,11 %
No	392	89,50 %
No lo sabe	28	6,39 %
Total	438	100 %

- ✓ El 4,11% de los encuestados afirma haber logrado alguna promoción en alguna ocasión
- ✓ Por el contrario el 89,50% de los encuestados no han podido lograr alguna promoción, en ese día u otros previos.
- ✓ El 6,39% lo desconocía.

6. Principales comentarios de los clientes, ¿Desea añadir algo más?

- ✓ "No noto mejora alguna"
- ✓ "No veo la oferta por ningún lado".
- ✓ "Llega más tarde de lo que anuncian"
- ✓ "Tren incomodo"
- ✓ "Para lo que han hecho, mejor que lo dejen como estaba antes"
- ✓ "Es más económico, se agradece el cambio".
- ✓ "Lo paga la empresa, pero, el Tren es más incomodo y llega más tarde"
- ✓ "Me es indiferente el cambio que ha hecho Renfe"
- ✓ "Cuesta el mismo precio. Solo veo algún cambio a peor: menos comodidad del tren y además, llega un poco más tarde".
- ✓ "No llega puntual"
- ✓ "Es una decepción"
- ✓ "Le parece muy mal, "un cambio a peor"
- ✓ "No tiene problema"
- ✓ "Le viene mucho peor "muy mal" en sus propias palabras. Viaje muy habitualmente por trabajo.
- ✓ "Me venía mejor antes"
- ✓ "Fatal"
- ✓ "No les parece del todo bien".
- ✓ "Me parece muy mal, llego tarde"
- ✓ "Muy mal, llego tarde"
- ✓ "Podría llegar más pronto, pero bien.
- ✓ "Esto ha ido de mal a peor"
- ✓ "Me va demasiado justo"
- ✓ "No nota el cambio"
- ✓ "Me parece mal, sé que ha habido protestas y eso es por algo"
- ✓ "Deja mucho que desear, es incómodo".
- ✓ "Viajo habitualmente y el problema es que llega más tarde, (no le da mucha importancia) pero dice que la promoción que se supone que hay es de una diferencia de unos 2 euros y eso no supone una ventaja importante.
- ✓ "Mal, peor tren"
- ✓ "Peor y más caro"
- ✓ "Incómodo"
- ✓ "Fatal"
- ✓ "Llego tarde y además es incómodo"
- ✓ "No tengo wifi"
- ✓ "Llego tarde y la promoción es un cuento chino" la promoción no cambia nada respecto al precio de antes"
- ✓ "Me parece bien"
- ✓ "Es incómodo y no hay promoción"
- ✓ "Peor porque llego tarde a las reuniones"
- ✓ "Me viene peor el horario y no hay bar"
- ✓ "Creo que nunca he conseguido alguna promoción, es peor por incomodidad y no tiene bar"
- ✓ "Mal por la peor comodidad, bota demasiado"
- ✓ "Prefiero el servicio de antes" y "llego más tarde, necesitaría llegar antes"
- ✓ "Es peor, más incómodo"
- ✓ "Muy mal, pierdo el bus que debería de que coger al llegar a Madrid"
- ✓ "El precio no me afecta lo paga la empresa, pero, el tren es más incomodo y llega más tarde"
- ✓ "Me resulta indiferente el cambio que ha hecho Renfe"
- ✓ "Solo noto algún cambio a peor: menos comodidad del tren y, además, llega un poco más tarde"
- ✓ "No le importa el cambio"
- ✓ "No llega puntual"
- ✓ "Le va mejor el nuevo horario"
- ✓ "Es una decepción"
- ✓ "Le parece muy mal, un cambio a peor"
- ✓ "no tiene problema"

noviembre 2019

- ✓ "Le viene mucho peor "muy mal"
- ✓ "Me venía mejor antes"
- ✓ "Fatal"
- ✓ "Me parece muy mal, llego tarde y mucho más incómodo"
- ✓ "Muy mal, llego tarde a Madrid"
- ✓ "Muy incómodo el tren"
- ✓ "Cambio a muy mal"
- ✓ "Es una basura"
- ✓ "Cambio a peor (mucho menos servicios)"
- ✓ "Llego tarde a trabajar"
- ✓ "Tiene que correr para llegar a trabajar"
- ✓ "Cambios indiferentes"
- ✓ "Una putada lo que han hecho"
- ✓ "Cambios a muy mal"
- ✓ "Cambios indiferentes"
- ✓ "Cambios fatal"
- ✓ "Una faena"
- ✓ "Ha puesto reclamaciones por los cambios"
- ✓ "Una basura"
- ✓ "Muchísimo peor"
- ✓ "Mas incomodo"
- ✓ "Todo el mundo con el que hablo piensa como yo, es un paso hacia atrás"
- ✓ "Muy incómodo el tren"
- ✓ "Cambio a muy mal"
- ✓ "Es una basura"
- ✓ "Cambio a peor (mucho menos servicios)"
- ✓ "Llega tarde a trabajar"
- ✓ "Tiene que correr para llegar a trabajar"
- ✓ "Cambios indiferentes"
- ✓ "Una putada lo que han hecho"
- ✓ "Cambios a muy mal"