

✓ Como servicio público tenemos la responsabilidad y el compromiso de conocer la valoración que tienen nuestros clientes del conjunto de nuestro sistema. Los estudios de demanda son una herramienta evaluativa, pero también nos ofrece la oportunidad de conocer las expectativas de los clientes para poder incorporar, si cabe, mejoras en nuestra red de tranvías.

Al igual que en años anteriores, nuestro Estudio de Demanda se ha realizado de acuerdo a la norma UNE-EN 13.816 y a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo (CETMO). La encuesta, correspondiente al segundo semestre de 2016, presenta un nivel de confianza del 95 %. Se entrevistaron a un total de 1.320 personas, de las que el 9 % fueron nuevos clientes ya que afirmaron que no eran usuarios del tranvía el año pasado.

Del estudio se desprende que el perfil de nuestro cliente continúa siendo prácticamente el mismo que el de años anteriores:

- mujer, 59 %
- joven, el 69,18 % tiene menos de 45 años
- estudiante, 35,38 %
- residente en el área metropolitana, el 89 %
- tipo de desplazamiento, ir a casa 29,92 %
- pertenencia a redes sociales, el 75 %

La fidelización de los clientes era uno de los aspectos a destacar en este estudio, de hecho, el 40 % de los pasajeros encuestados dispone



de coche propio o posibilidad de viajar en él y sin embargo opta por el tranvía como modo de transporte en el área metropolitana. En el caso de personas que afirman ir a trabajar, este porcentaje alcanza el 50 %.

El colectivo de *trabajadores por cuenta ajena y estudiantes* fueron nuestros usuarios más habituales y constituyen el 65,83 % de la demanda total. Si bien se ha incrementado el uso del tranvía entre los *trabajadores de hospital* y *amas de casa*, el crecimiento más relevante se ha registrado en los colectivos de *funcionarios* y *trabajadores por cuenta ajena*, un 2,21 % y 1,82 % más respecto al anterior ejercicio (2015 / 4,84 % - 28,63 %).

Atendiendo a la frecuencia de uso, cerca del 66 % de los viajeros utilizan el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, situándose la media de uso semanal en 4,39 días (4,37 días / 2015), mientras que la diaria en días laborales se ha mantenido en algo más de 2 viajes. Los principales motivos de desplazamientos en tranvía son regresar a casa (29,92 %), ir a trabajar (20,23 %) o motivos de estudio (19,92 %).

Además, la presencia del tranvía en el área metropolitana ha tenido un efecto positivo tanto en la promoción del transporte público, ya que el 66 % de los encuestados optaría por otro modelo de transporte público en caso de que no existiera el tranvía, como en la sostenibilidad ambiental, puesto que el tranvía reduce el número de desplazamientos en coche en torno a 2 millones cada año.

El sistema de billeteaje integral digital Vía-Móvil continúa ganando terreno al sistema magnético y se mantiene en alza con una evolución constante de la demanda superando ya el 29 % de los usuarios que validan sus billetes de transporte a través de esta aplicación digital. Asimismo, el 99 % de los clientes está muy contento con el rendimiento de esta app y recomendaría su uso.

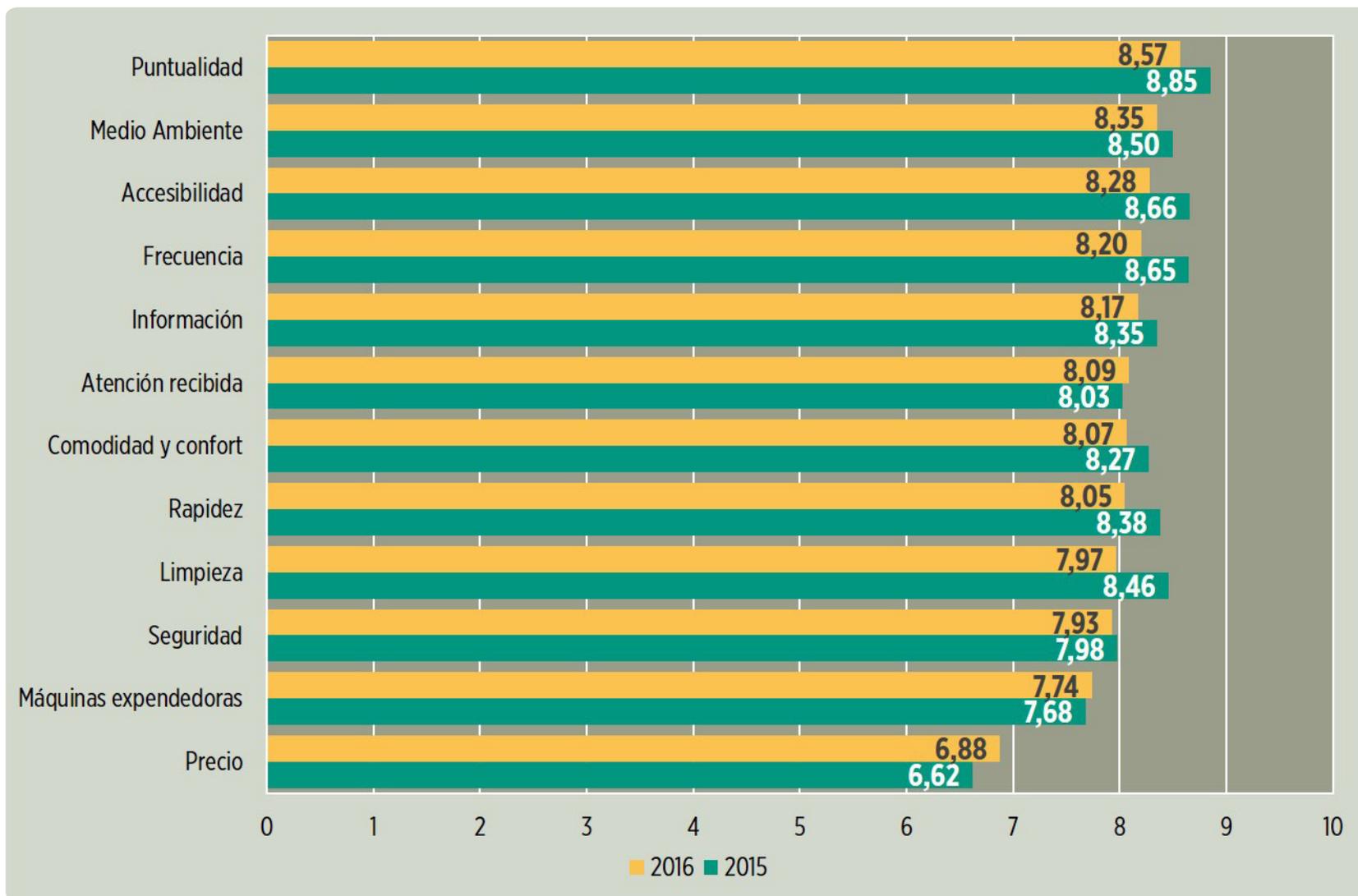
Valoración del servicio

El estudio pone de manifiesto que los clientes están muy satisfechos con el conjunto del servicio del tranvía y es por ello que le otorgan una puntuación de 8,02 sobre 10 en la valoración general del servicio (2015 / 8,21).

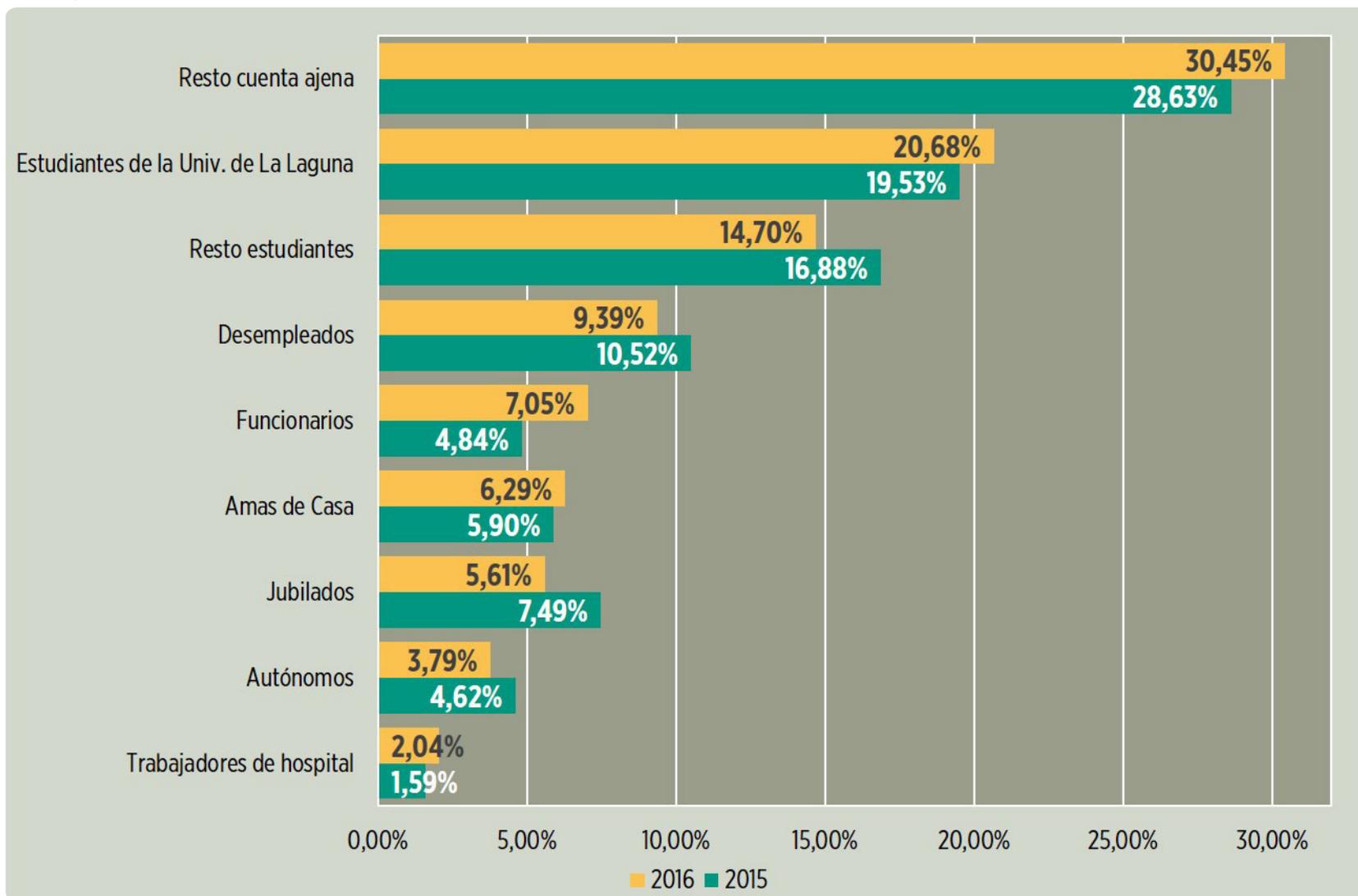
Como en anteriores años, la gran mayoría de los indicadores evaluados superaron los 8 puntos, siendo los aspectos mejor valorados la Puntualidad, con un 8,57 (2015 / 8,85), Medio Ambiente, con un 8,35 (2015 / 8,50) y Accesibilidad, con un 8,28 (2015 / 8,66).

Queremos destacar la evolución positiva que ha obtenido el indicador Precio. Dependiente de las políticas tarifarias del Cabildo Insular de Tenerife, el Precio ha alcanzado la mejor valoración desde 2012 con una puntuación de 6,88 como consecuencia, en gran medida, de la entrada en funcionamiento de nuestra aplicación de billeteaje electrónica Vía-Móvil y de los atractivos precios que se ofertan a través de esta app.

Valoración del servicio (2016-2015)



Ocupación



✓ En 2016 transportamos un total de 13.490.312 pasajeros, un incremento del 1,61 % (+217.229) con respecto al ejercicio anterior y un 6 % más (+763.406) que en 2014. Con estos casi trece millones y medio de pasajeros en este año 2016, el histórico del tranvía, después de nueve años de servicio, alcanza los 126.026.286 viajeros.

La Línea 1 ha liderado el crecimiento de la demanda, contabilizándose un total de 12.477.464 cancelaciones, un 1,91 % más en comparación con el anterior ejercicio (2015 / 12.243.600). Por su parte, la Línea 2 rompe su tendencia de años anteriores y ha registrado un descenso del 1,62 %, por lo que el número usuarios se situó en 1.012.848 (2015 / 1.029.483).

El comportamiento de la demanda en 2016 se completa con las siguientes cifras:

- Mes de mayor demanda: **noviembre** con **1.266.640 clientes**.
- Día de mayor demanda: **martes 11 de octubre** con **55.474 usuarios**.
- Media de cancelaciones en días laborables: **45.734**
- Media de cancelaciones en días festivos: **18.655**
- Tramo horario de máxima demanda: de **14:00 a 15:00 horas** con **4.016 clientes/hora**.



En 2016 transportamos a casi trece millones y medio de pasajeros.

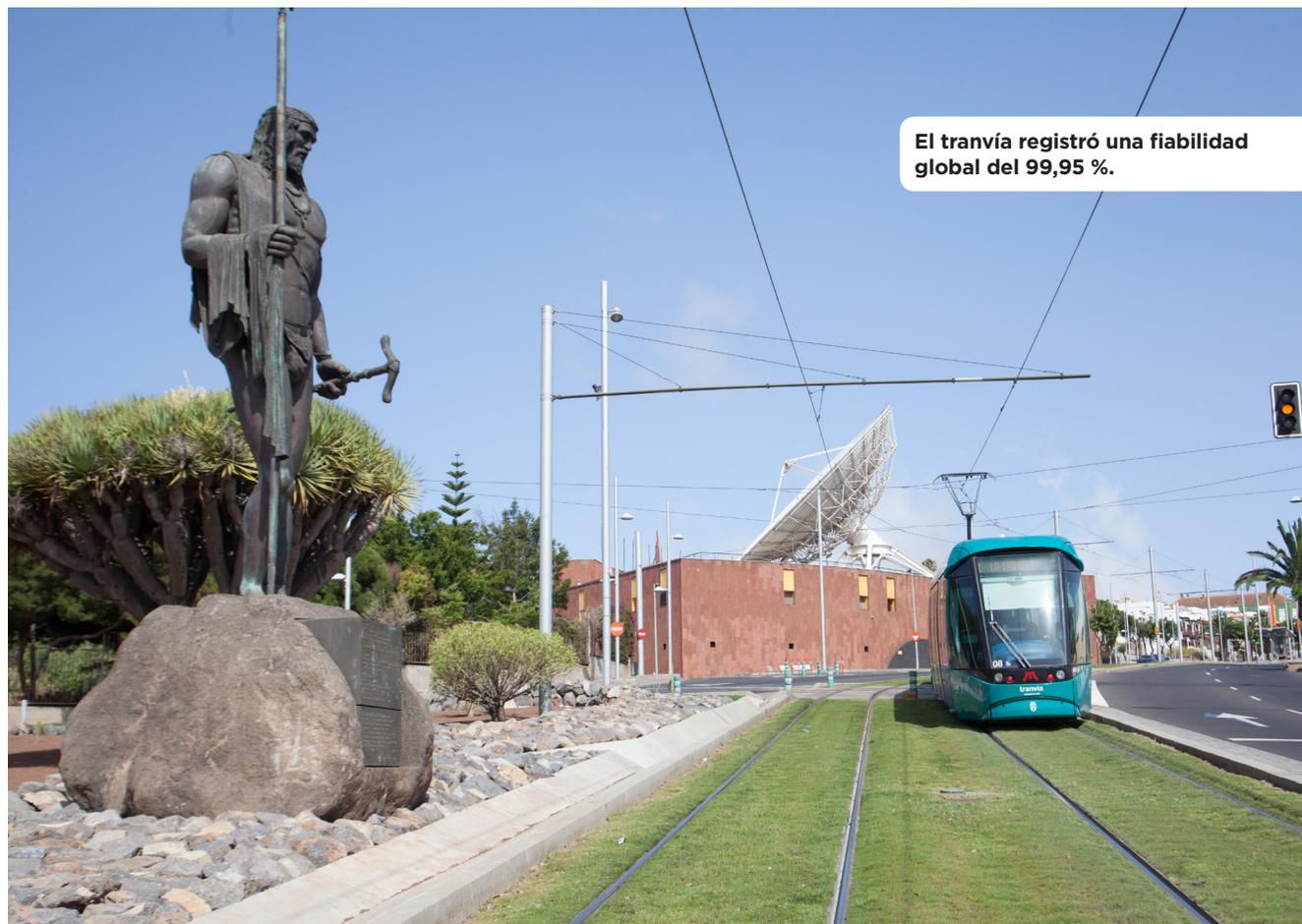
Al igual que el ejercicio anterior, las paradas más frecuentadas por los usuarios han sido La Trinidad, con 1.380.168 pasajeros; Weyler, 1.050.108; Teatro Guimerá, 1.004.172; Cruz del Señor, 936.096; e Intercambiador, con 877.646. Todas ellas han tenido un incremento entre el 1 % y el 2 % y son las que concentran el 38,90 % de la demanda total.

El servicio de tranvía ha recorrido un total de 1.501.399 kilómetros y ha realizado 159.536 viajes registrándose una fiabilidad global, entre viajes programados y efectuados del 99,95 %.

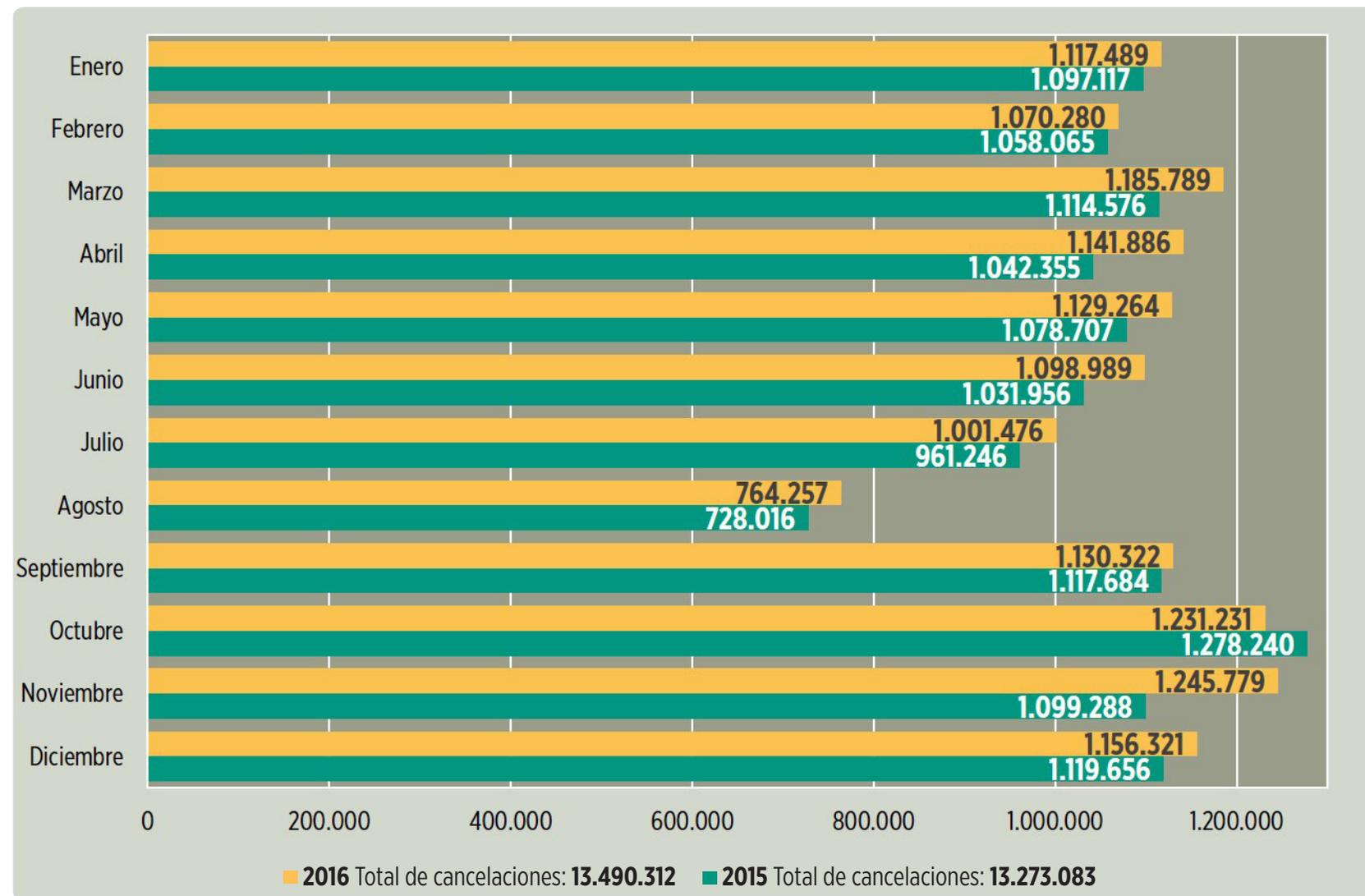
El plan de servicios de 2016 estuvo conformado, principalmente, por el servicio diario, de 06:00 a 24:00 horas los 365 días del año y el nocturno ininterrumpido en fin de semana. Asimismo, la planificación del tranvía ha contado con:

- 16 refuerzos para importantes jornadas de ocio, cultura y diversas convocatorias donde se preveía la asistencia de gran cantidad de público (grandes oposiciones, colaboraciones...).
- Servicios especiales de Navidad y Carnaval. En ambos casos, y ante la extraordinaria demanda que se registra en estas fechas, el servicio de tranvía opera con unidades dobles duplicando así el número de plazas ofertadas (400). El servicio de Carnaval cuenta con un dispositivo especial de seguridad centrado en la conversión de la parada La Paz en una terminal cerrada de servicio.

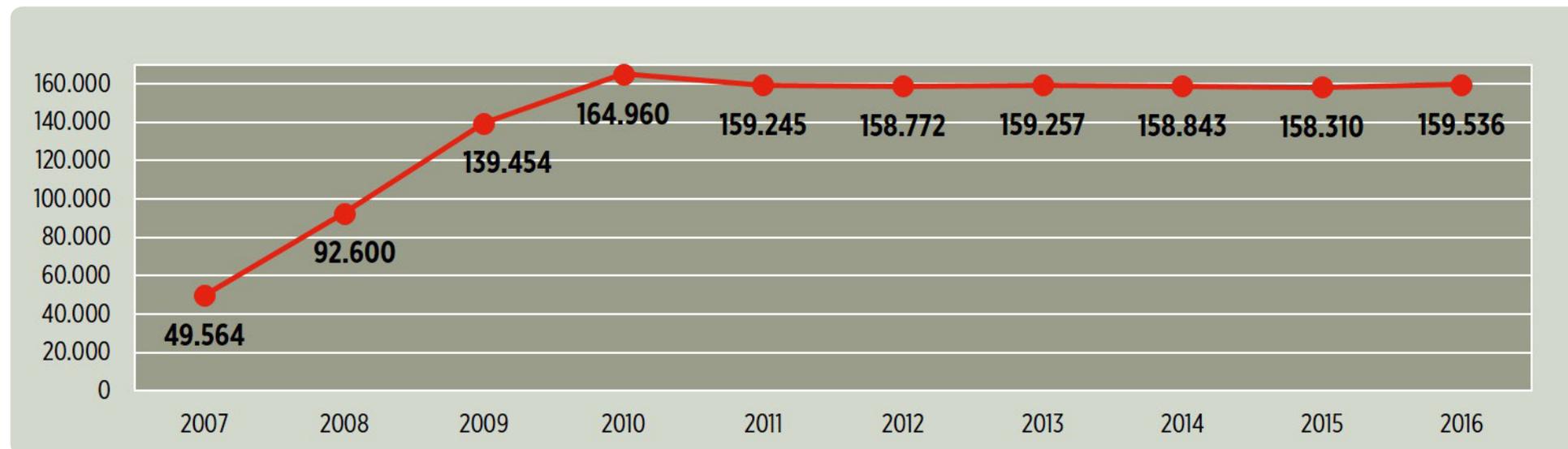
Hemos dispensado un total de 2.524.663 títulos de transporte. El bono dinero, integrado por los billetes de 15, 20 y 50 euros, fue la categoría que más recaudación obtuvo, con un 42,75 % del total de ingresos.



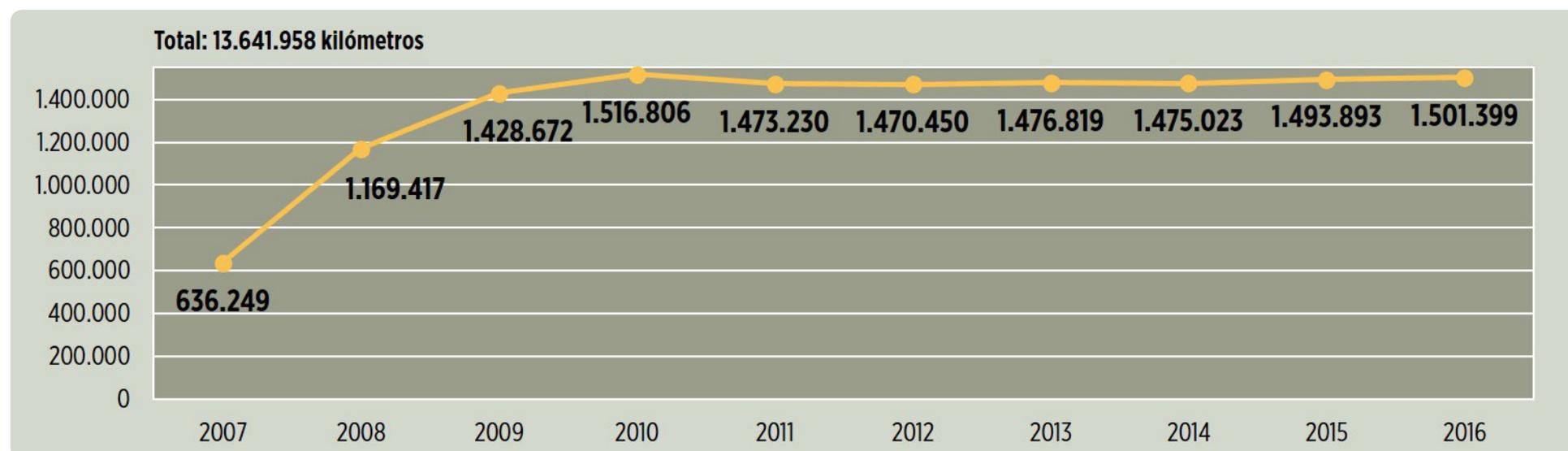
Comparativa mensual de la demanda 2016-2015



Histórico de viajes comerciales



Histórico de kilómetros ofertados



NUESTROS CLIENTES

MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO

