

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Desde que iniciáramos la operación del servicio comercial del tranvía hace 10 años, hemos llevado a cabo estudios de demanda con carácter semestral conforme a los parámetros de la Fundación del Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo (CETMO) y a la normativa UNE-EN 13.816. Estas herramientas evaluativas nos permite conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, pero también debemos valorarlas como una oportunidad de mejorar el servicio para que sea más cercano y próximo a las necesidades del propio usuario.

En el último estudio de 2017 entrevistamos de manera aleatoria a 1.322 personas en las 25 paradas de la red tranviaria. Los encuestados correspondían a perfiles de edad y sexo representativos a nuestro usuario habitual, el cual continúa siendo:

- mujer: 60 %
- joven, menor de 45 años: 67,48 %
- residente en el área metropolitana: 89 %
- estudiante: 33,43 %
- perteneciente a redes sociales: 76 %

Sus hábitos de movilidad no han variado con respecto al ejercicio anterior. Cerca del 71 % de los viajeros utilizaron el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, por lo que la media de uso semanal se situó en 4,5 días (4,39 / 2017), mientras que la frecuencia diaria supera los 2 viajes en días laborales al igual que el año pasado.

Los principales motivos de desplazamiento fueron para regresar a casa (28,44 %) o bien por razones de trabajo (20,73 %) y estudio (20,42 %). De hecho, el 82 % de los encuestados afirmó reducir el uso del vehículo privado



El 82 % de los encuestados redujeron el uso del vehículo privado en favor del tranvía.

en favor del tranvía a la hora de realizar sus viajes y el 53 % de los que se desplazaban a su puesto de trabajo, y disponían de coche, optaron por trasladarse en tranvía.

Nuestra aplicación Vía-Móvil, que a partir de septiembre pasó a denominarse ten+móvil a fin de unificar su imagen con el nuevo sistema de billeteo sin contacto de Tenerife ten+, continúa ganando presencia entre los pasajeros. El 87 % de los clientes utiliza la app por su comodidad para validar y por su precio. Califican su rendimiento de satisfactorio y el 99 % de ellos recomiendan su uso.



**NUESTROS
CLIENTES**

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Valoración del servicio

Por sexto año consecutivo el conjunto de la actividad del tranvía ha recibido una valoración general de notable. En esta ocasión, los pasajeros nos han otorgado una puntuación de 8,26 sobre 10, superando en 0,24 la nota del año pasado (2016 / 8,02).

En líneas generales, la mayoría de los 12 atributos evaluados mejoraron los resultados del ejercicio anterior al registrar notas superiores a los 8 puntos. A la cabeza del ranking se encuentra Puntualidad, con 8,75 (2016 / 8,57); Medio Ambiente, con 8,62 (2016 / 8,35); y Accesibilidad, con 8,56 (2016 / 8,28). Cabe destacar que la Puntualidad ha mantenido el primer puesto en valoración durante esta primera década de servicio del tranvía.

Por otro lado, hay que reseñar que el Precio mantiene la tendencia positiva de 2016, alcanzando un 7,30 en la valoración de 2017. Si bien este atributo, dependiente de la política tarifaria en materia de transporte del Cabildo Insular de Tenerife, recibió una nota baja respecto al resto de indicadores, un 7,30, en esta ocasión obtuvo su mayor valoración desde 2012.

Este punto de inflexión se ha debido a la modernización de soportes y sistemas de billética, así como a las nuevas políticas tarifarias llevadas a cabo por el Cabildo Insular de Tenerife.



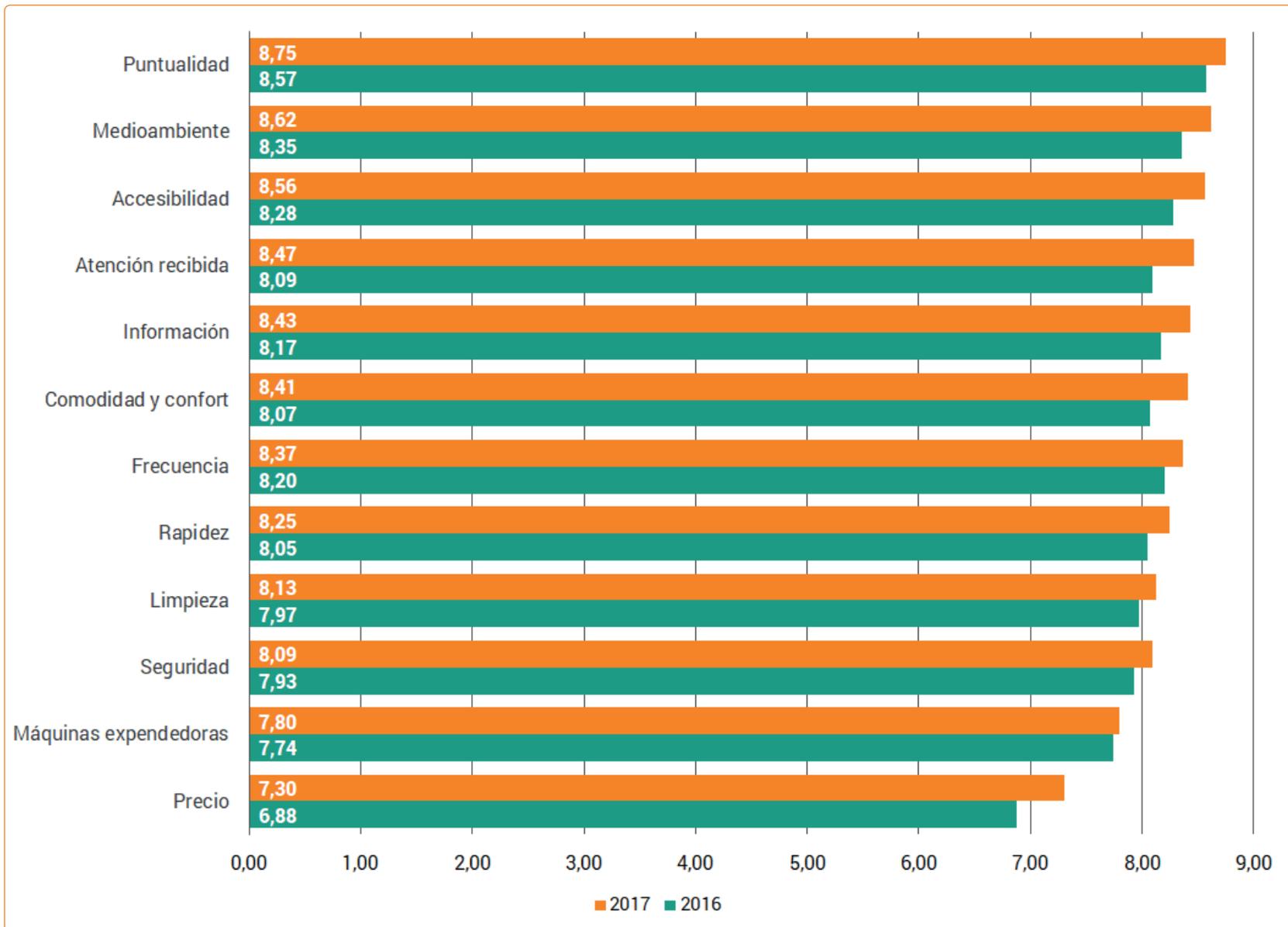
La Puntualidad del servicio, con un 8,75, es el aspecto mejor valorado por los pasajeros.



NUESTROS
CLIENTES

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

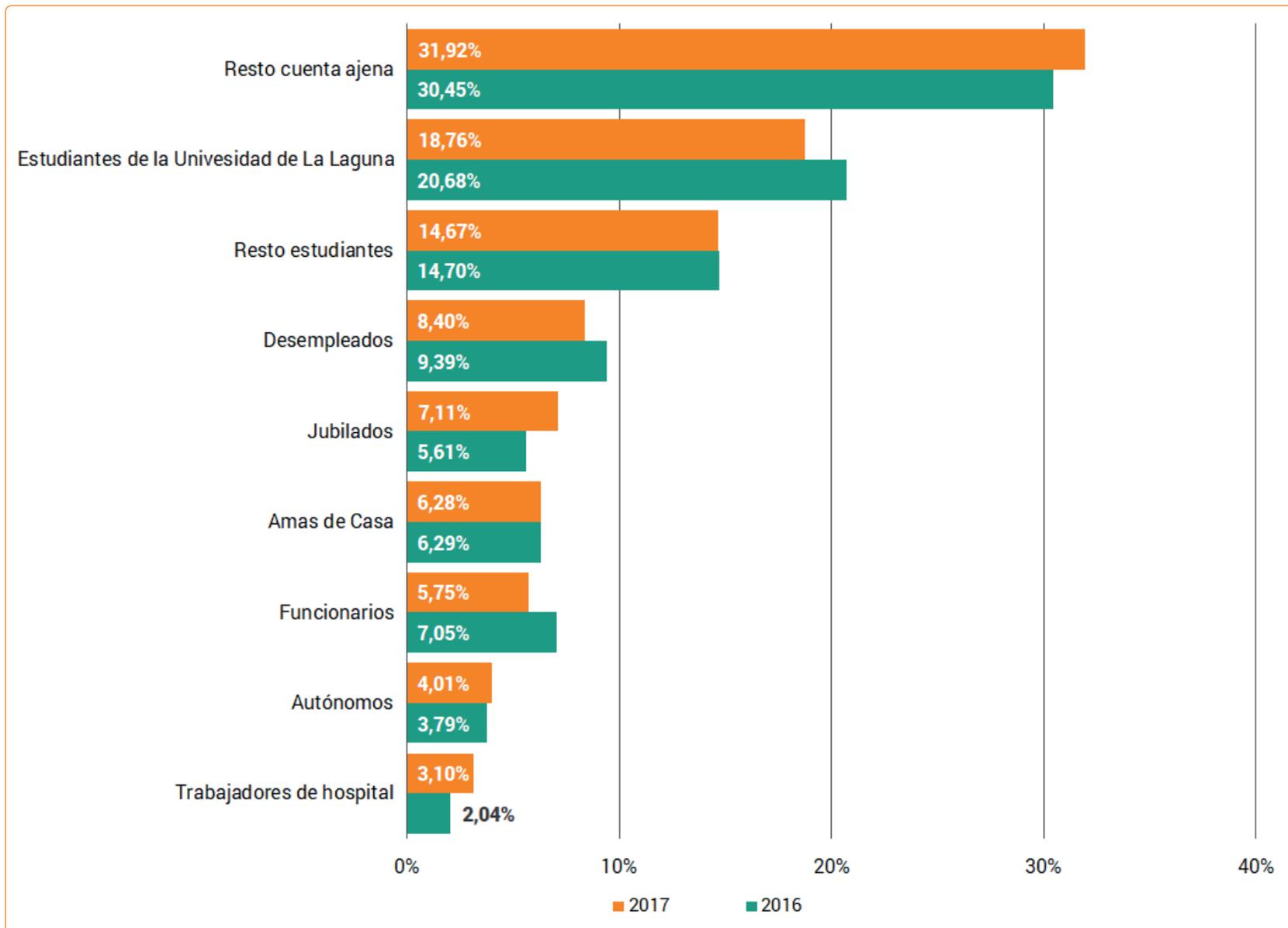
Valoración del servicio (2017-2016)



NUESTROS
CLIENTES

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

☑ Ocupación



NUESTROS
CLIENTES

DEMANDA Y OFERTA

El 2017 ha sido un año importante para nosotros porque el Tranvía de Tenerife ha alcanzado dos hitos significativos para su historia. Por un lado, el transporte guiado cumplió sus primeros 10 años de servicio, y por otro lado, alcanzamos el récord histórico de demanda anual con 14.158.691 pasajeros desde la inauguración del servicio comercial en junio de 2007. Nuestra demanda anual no superaba los 14 millones desde mayo de 2010, antes del comienzo de la crisis económica que sufrió el país.

En comparación con los ejercicios de 2016, 2015 y 2014, el crecimiento se ha situado por encima del 5 %, del 6 % y del 11 %, respectivamente. Encadenamos así tres años seguidos de incremento del número de pasajeros y ya acumulamos un total de 140.184.977 usuarios.

En el conjunto del año, la tendencia de la demanda ha sido positiva registrándose un especial repunte en el último trimestre con 3.959.234 viajeros. El servicio ha mejorado sus resultados en todos los parámetros con respecto al ejercicio anterior, siendo los datos más destacables los siguientes:

- mes de mayor demanda, noviembre con 1.394.064 usuarios
- día de mayor demanda, martes 31 de octubre con 60.298 pasajeros
- media de cancelaciones en días laborales: 48.109
- media de cancelaciones en días festivos: 19.766.
- tramo horario de máxima demanda: de 14:00 a 15:00 horas con 4.281 pasajeros/hora.



Atendiendo a la afluencia de clientes por parada, ésta se ha concentrado en La Trinidad (1.474.260), Weyler (1.063.453), Teatro Guimerá (1.020.664), Cruz del Señor (937.314). Estas paradas de la Línea 1 representan el 32 % de la demanda total.

Cada año nuestra planificación de servicios se elabora con la premisa de la competitividad. En su conjunto la fiabilidad ha vuelto a rozar la excelencia al situarse en el 99,71 %. Durante el ejercicio 2017 nuestro tranvía ha recorrido un total de 1.500.342 kilómetros y ha realizado 158.665 viajes.

En 2017 se registró un incremento del número de pasajeros del 5 %.



**NUESTROS
CLIENTES**

DEMANDA Y OFERTA

Además del servicio comercial regular, los 365 días del año y los fines de semana con carácter ininterrumpido, en la planificación anual contemplamos servicios especiales:

- 15 refuerzos por la celebración de destacadas jornadas de ocio y cultura así como por diversas convocatorias en las que se preveía una importante asistencia de público.
- servicio especial de Navidad y Carnavales. Con motivo de la demanda extraordinaria que se concentra esos días, el tranvía opera con unidades dobles a fin de duplicar el número de plazas ofertadas (400). Asimismo, el operativo de Carnaval cuenta con el despliegue de un dispositivo especial de seguridad en la parada La Paz de la Línea 1.

El incremento de la demanda está directamente relacionado con el crecimiento de la venta de títulos de transporte, cuya media mensual de ingresos ha sido un 4,74 % superior a la del año anterior. Hemos dispensado un total de 2.563.000 títulos entre nuestras máquinas expendedoras, oficinas comerciales y la app ten+móvil (anteriormente denominada Vía-Móvil).

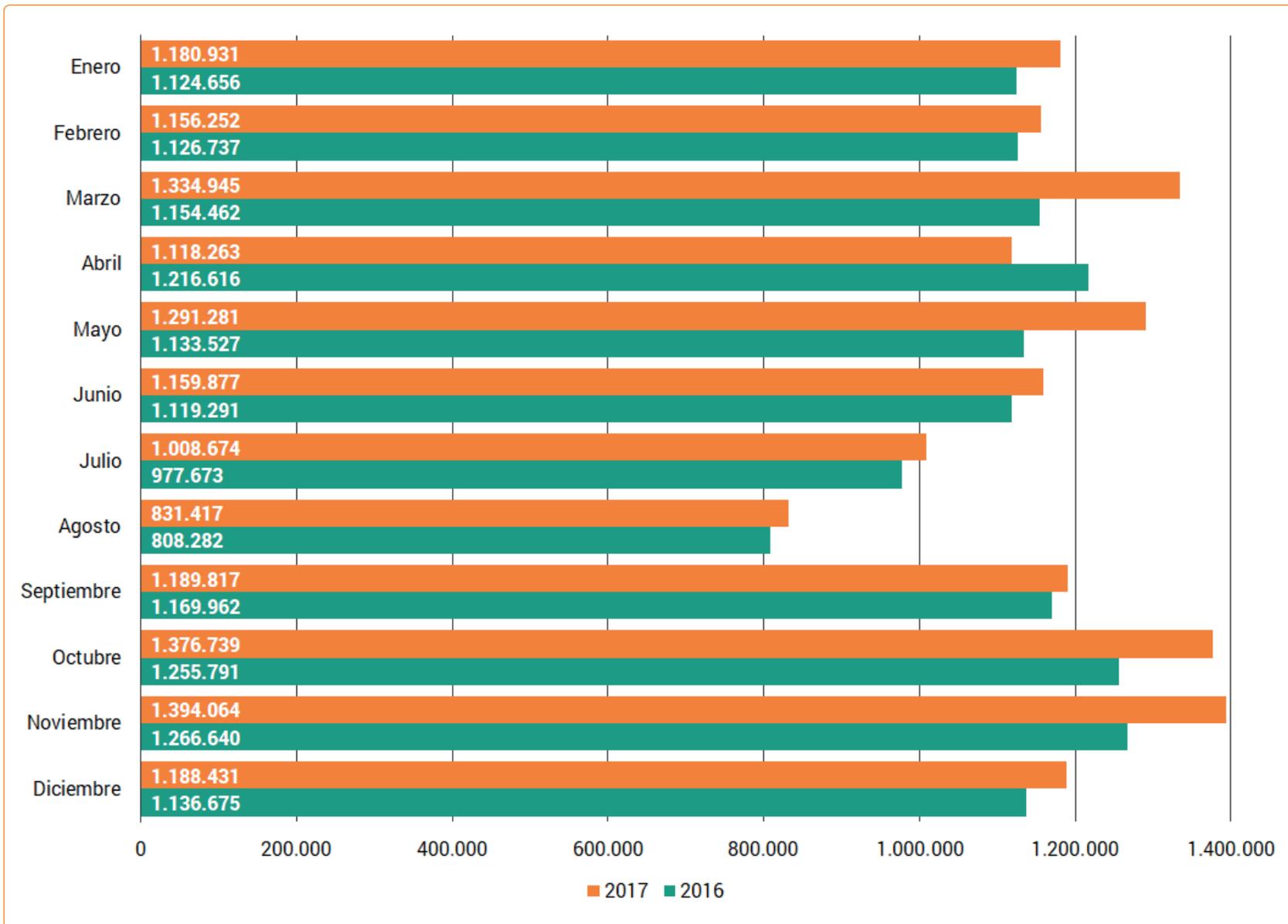
Si bien el billete de Ida ha sido el título más vendido durante 2017, el Bono Vía 15 euros fue el que más recaudación ha generado, un 26,2 % del total de ingresos. Añadir que la venta de títulos a través de la aplicación ten+móvil, generó el 35,1 % de los ingresos del año.



En Navidad y Carnavales se establece un servicio especial de tranvías dobles.

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

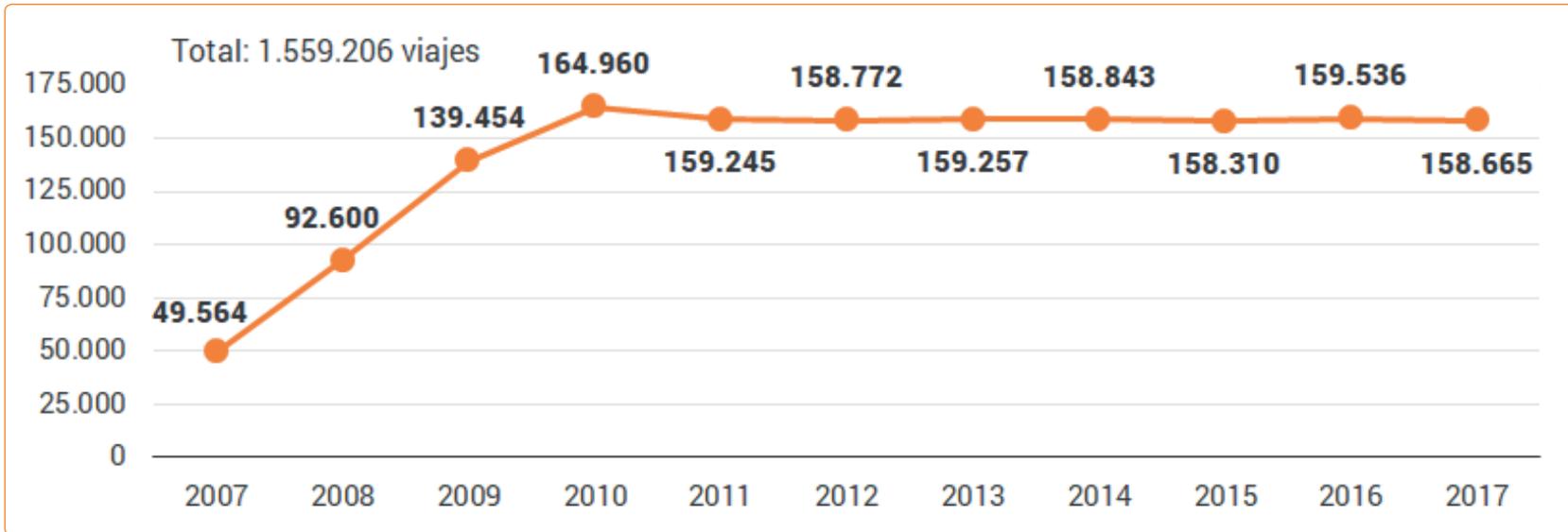
Comparativa mensual de la demanda 2017-2016



NUESTROS
CLIENTES

PERFIL DEL USUARIO Y VALORACIÓN

Historico de viajes comerciales



Historico de kilómetros ofertados



MOTIVOS DE DESPLAZAMIENTO

