



Nos movemos contigo

Tranvía de Tenerife

Nuestra Red

Página 2

Ficha Técnica

Página 3

Oferta y Demanda

Página 4

Evolución de Demanda

Página 5

Demanda por Parada

Página 6

Demanda por Título

Página 7

Nuestros Clientes

Perfil de Usuario

Página 8

Valoración del Servicio

Página 12



Tranvía de Tenerife

Nuestra Red



Plano de la Red del Tranvía de Tenerife

Ficha Técnica

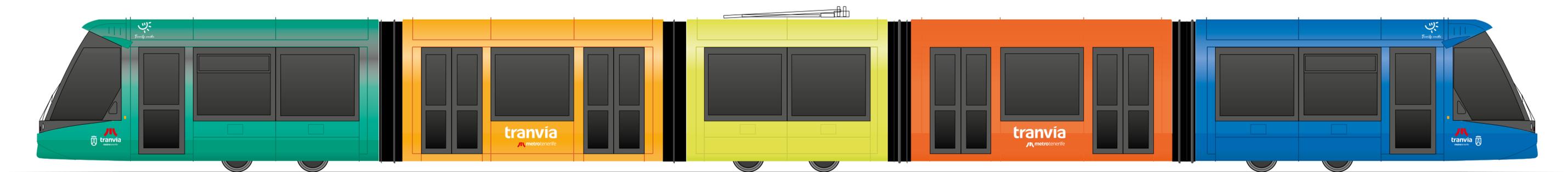
Datos generales

LONGITUD DE TRAZADO
Línea 1: 12,5 kilómetros entre las paradas terminales de Intercambiador y La Trinidad.
Línea 2: 3,4 kilómetros entre las paradas terminales de La Cuesta y Tíncer.
DISTANCIA MEDIA ENTRE ESTACIONES
La red tranviaria cuenta con 26 paradas siendo la distancia promedio entre ellas de 500 metros.
PARADAS
Línea 1: 21 paradas
Línea 2: 6 paradas, dos de ellas comunes y de trasbordo entre ambas líneas.
VELOCIDAD MEDIA
Líneas 1 y 2: velocidad media comercial de 21 km/h.
TIEMPO DE RECORRIDO DEL VIAJE TOTAL
Línea 1: 35 minutos
Línea 2: 10 minutos
TIEMPO DE VIAJE ENTRE PARADAS
Entre 1 y 2 minutos
ENERGÍA
Ambas líneas funcionan bajo catenaria eléctrica (750 V de corriente continua).
La compañía tiene una planta fotovoltaica que aporta el 14,36 % de la energía que necesita su flota de tranvías.

Datos del vehículo

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL TRANVÍA DE TENERIFE. Modelo Citadis 302 de Alstom.	
TIPO DE VEHÍCULO	Bi-direccional, con piso bajo integral
ALIMENTACIÓN	750 Vcc
ANCHO DE LA VÍA	1.435 mm
LARGO	32,50 m
ANCHO	2,40 m
ALTO	3,27 m
ALTURA DE ACCESO	320 mm
ALTURA DE PISO	350 mm
PASAJEROS SENTADOS	56
PASAJEROS DE PIE (4/m ²)	144
CAPACIDAD TOTAL DE PASAJEROS	200
ANCHO DE PUERTA (Puertas simples)	800 mm
ANCHO DE PUERTA (Puertas dobles)	1.300 mm
VELOCIDAD MÁXIMA	70 km/h
POTENCIA	6x120kW

Disposiciones específicas: Aire Acondicionado, sistema de vídeo para ayuda a la conducción, fijaciones para el transporte de bicicletas, funcionamiento en unidad múltiple y espacio reservado a pasajeros con movilidad reducida.



Oferta y Demanda

El Tranvía de Tenerife cerró el año 2024 con un crecimiento consolidado en la demanda de pasajeros, alcanzando un total de 24.949.735 cancelaciones, lo que supone un aumento del +10,07 % respecto a 2023, con 2.281.603 pasajeros más.

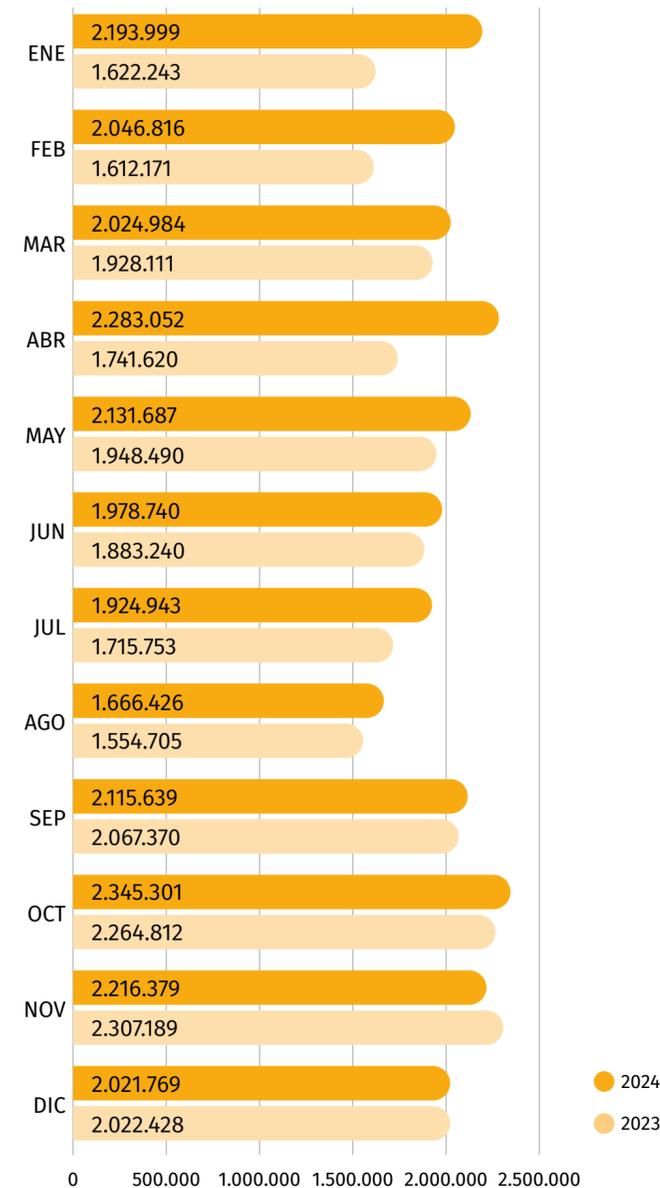
La Línea 1 creció un +9,78 % (+2.024.222 cancelaciones), mientras que la Línea 2 experimentó un destacado incremento del +13,06 % (+257.381 cancelaciones).

Este crecimiento sostenido, aunque más moderado que el del año anterior, refleja la continuidad de la gratuidad en los principales abonos y la flexibilización de condiciones de uso, factores determinantes que han impulsado la movilidad en transporte público en la isla.

La huelga de los trabajadores del Tranvía de Tenerife generó afecciones en el servicio de metro ligero durante buena parte del 2024.

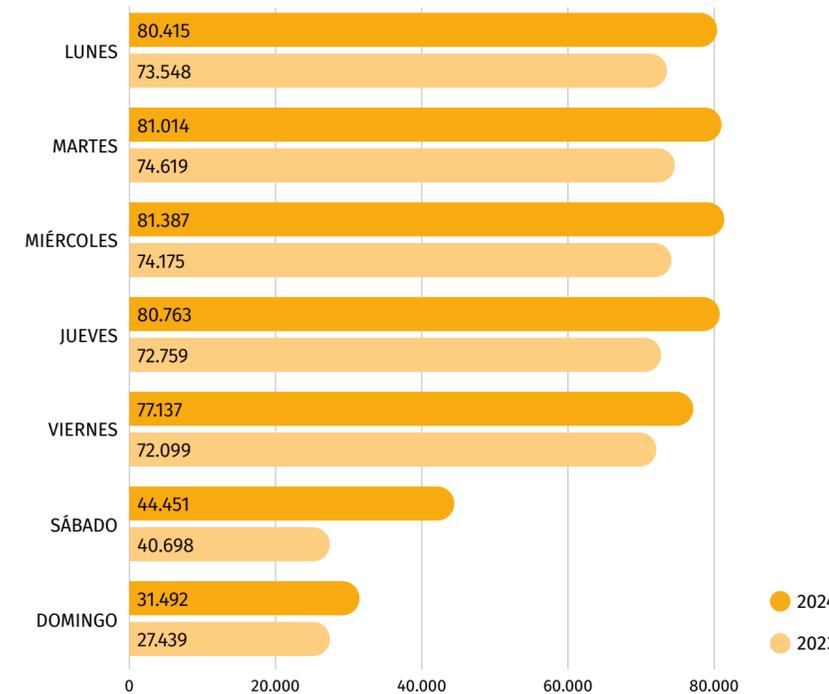
La huelga comenzó el 9 de febrero de 2024, coincidiendo con el Carnaval de Santa Cruz de Tenerife y, diez días después, el 19 de febrero, se declaró indefnida.

Comparativa mensual de la demanda 2024-2023



A lo largo del año, se mantuvieron niveles de alta demanda, con picos de más de 90.000 pasajeros en días laborables y un máximo diario que superó los 97.000 usuarios en febrero. En promedio, las cancelaciones en días laborables alcanzaron los 82.206 pasajeros/día, y los fines de semana y festivos los 37.513 pasajeros/día. La franja horaria de mayor afluencia fue de 14:00 a 15:00 horas en días laborables (7.088 pasajeros/hora) y de 19:00 a 20:00 horas en festivos (2.872 pasajeros/hora).

Demanda por tipo de día (cancelaciones)



Las paradas más utilizadas fueron:

- Trinidad: 2.442.717 pasajeros (+11,29 %)
- Intercambiador: 2.040.410 pasajeros (+6,77 %)
- Teatro Guimerá: 1.788.567 pasajeros (+13,02 %)
- Weyler: 1.720.270 pasajeros (+9,93 %)

La parada de menor demanda en Línea 1 fue Conservatorio, con 343.677 pasajeros (+4,30 %).

En cuanto al uso de títulos de transporte, los abonos mensuales (residente, joven, mayores, discapacidad) registraron un incremento del +17,02 %, sumando más de 3,1 millones de cancelaciones adicionales respecto a 2023, consolidándose como principal opción para los desplazamientos habituales.

Desde el inicio del servicio comercial en junio de 2007, Metrotenerife ha superado los 255,9 millones de cancelaciones acumuladas, confirmando su papel como eje vertebrador de la movilidad sostenible en el área metropolitana.

Evolución de la demanda

Ritmo estable y crecimiento sostenido

La evolución de la demanda a lo largo de 2024 ha mantenido una marcada estabilidad, confirmando la consolidación del uso del tranvía como medio preferente de movilidad en el área metropolitana. Más allá de ligeras oscilaciones vinculadas a la estacionalidad o la distribución de días festivos, el comportamiento general de la demanda ha sido positivo y sostenido.

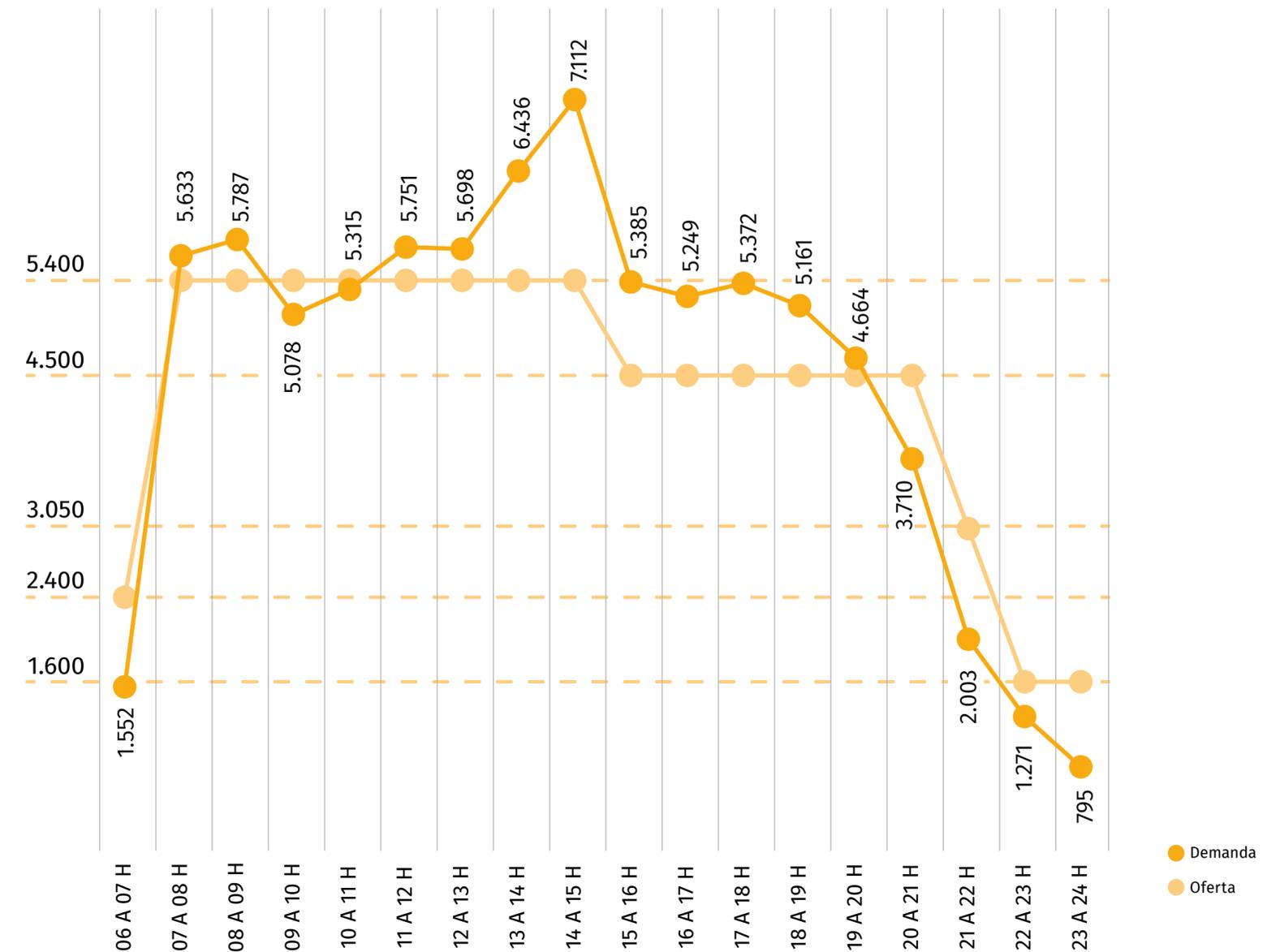
El día con mayor volumen de pasajeros se registró el miércoles 7 de febrero, alcanzando una cifra récord de 97.297 usuarios, consolidando la tendencia habitual de superar los 90.000 pasajeros en días laborables. En cuanto a la demanda mensual, noviembre fue el mes más activo del año con 2.345.301 pasajeros, lo que supone un crecimiento del +1,65 % respecto al mismo mes de 2023. Por otro lado, agosto, tradicionalmente más bajo por razones vacacionales, registró la menor demanda, aunque con un notable repunte interanual del +7,19 %, alcanzando los 1.666.426 pasajeros.

En términos horarios, el tramo de mayor concentración de viajeros en días laborables fue el comprendido entre las 14:00 y las 15:00 horas, con una media de 7.088 pasajeros por hora, un incremento del +4,27 %

respecto a 2023. Durante los festivos, la franja más concurrida se situó entre las 19:00 y las 20:00 horas, alcanzando los 2.872 pasajeros por hora, un +12,67 % más que el año anterior en ese mismo intervalo.

Este comportamiento reafirma el papel estructural del tranvía en la vida cotidiana de la ciudadanía, así como el impacto positivo de medidas como la gratuidad de los principales abonos, que han impulsado una movilidad más accesible y sostenible en Tenerife.

Demanda media/hora en día laborable (2024) en ambos sentidos



Demanda por parada

El análisis de las paradas con mayor volumen de pasajeros durante 2024 confirma el peso estratégico de determinados nodos del sistema tranviario, tanto por su localización como por su papel en la intermodalidad y la conectividad urbana.

La parada Trinidad, cabecera de la Línea 1 y ubicada en la principal entrada de La Laguna, se consolida un año más como la de mayor demanda, con un total de 2.442.717 pasajeros, lo que representa un crecimiento del +11,29 % respecto a 2023. Su ubicación como puerta a la ciudad y próxima a centros educativos y zonas residenciales, así como su vinculación con flujos de movilidad obligada (estudiantes y trabajadores), refuerza su papel como punto neurálgico del sistema.

Le sigue la parada Intercambiador, con 2.040.410 pasajeros y un incremento del +6,77 % respecto al ejercicio anterior. Este intercambiador no solo actúa como acceso principal al centro de Santa Cruz, sino que es también uno de los principales puntos de conexión con la red de guaguas insular, lo que lo convierte en un enclave primordial en la movilidad intermodal de la isla.

El Teatro Guimerá, con 1.788.567 pasajeros y un notable aumento del +13,02 %, ocupa el tercer puesto en volumen de usuarios. Este crecimiento está asociado al dinamismo del entorno cultural y comercial del centro histórico de Santa Cruz, así como a una mayor afluencia turística.

En cuarto lugar, se sitúa la parada Weyler, con 1.720.270 pasajeros, lo que supone un crecimiento del +9,93 % respecto al año anterior. Su cercanía a servicios administrativos, comercios y zonas de tránsito convierte a Weyler en una parada estratégica dentro de la red.

En conjunto, estas cuatro paradas concentraron el 32,20 % de la demanda total de 2024, lo que pone de manifiesto su relevancia dentro de la red tranviaria y refuerza la necesidad de seguir optimizando la accesibilidad, capacidad operativa y experiencia del usuario en estos puntos de alta afluencia.



Demanda por título

Durante 2024, el uso de los títulos de transporte bonificados —en sus diferentes modalidades— ha experimentado un crecimiento significativo en toda la red del Tranvía de Tenerife, impulsado en gran medida por el mantenimiento de la gratuidad en los abonos mensuales a lo largo del año.

Tanto la tarjeta ten+ como la aplicación ten+móvil han sido plataformas clave en este incremento. En particular, ten+móvil continúa afianzándose como una herramienta de validación preferida por parte de los usuarios. A cierre del ejercicio, esta aplicación representó el 27,98 % de las cancelaciones totales de Tranvía de Tenerife, superando el 25,40 % alcanzado en 2023. Desde su lanzamiento, ten+móvil acumula ya más de 39 millones de cancelaciones, consolidando su papel como canal de validación ágil, digital y sostenible.

Uno de los datos más destacados del año es el importante crecimiento en la utilización de los abonos mensuales, especialmente del Bono Residente Canario, que ha registrado un incremento interanual del +28,97 %. Esta modalidad, junto al Abono Joven —que creció un +2,51 %—, sumó un total de 2.773.449 cancelaciones adicionales respecto a 2023.



Este comportamiento evidencia cómo las políticas de gratuidad, junto con la mejora en la experiencia de usuario y la facilidad de acceso a los canales de recarga y validación, han favorecido una mayor fidelización y un incremento sostenido en el uso habitual del tranvía. En particular, se ha observado un aumento de la movilidad en los segmentos de población joven y trabajadora, quienes utilizan el tranvía como medio principal para desplazarse hacia centros educativos, zonas de empleo y actividades diarias en el área metropolitana.

Este repunte no solo consolida al tranvía como columna vertebral de la movilidad sostenible en la isla, sino que reafirma el impacto positivo de las políticas sociales en la promoción de un transporte público más accesible, eficiente y comprometido con la ciudadanía.

Refuerzo del servicio: ajustando la oferta a la demanda

A lo largo de 2024, Metrotenerife ha vuelto a demostrar su compromiso con la movilidad sostenible y el apoyo a los grandes eventos culturales, festivos y musicales de la isla, activando servicios especiales de tranvía que garantizan un transporte público eficiente, seguro y adaptado a las necesidades de la población. Con motivo de celebraciones multitudinarias como el Carnaval de Santa Cruz, la tradicional Noche en Blanco de La Laguna, conciertos internacionales como el de Ed Sheeran o festivales como el Cook Music Fest, Metrotenerife ha reforzado sus servicios con diversas medidas extraordinarias. Entre ellas, destaca la circulación de tranvías dobles, capaces de duplicar la capacidad habitual, así como la incorporación de unidades adicionales y la reducción de frecuencias para responder con agilidad a los picos de demanda.

Durante el Carnaval, por ejemplo, toda la Línea 1 operó con tranvías dobles y frecuencias de paso de entre 10 y 12 minutos, favoreciendo la movilidad constante entre Santa Cruz y La Laguna. Una medida similar se adoptó para la Noche en Blanco, con servicio ininterrumpido durante 24 horas y unidades dobles operativas durante toda la jornada. En eventos como el concierto de Ed Sheeran o el Cook Music Fest, Metrotenerife organizó

refuerzos dinámicos, desplegando unidades adicionales según la afluencia de viajeros en tiempo real.

Estas acciones especiales facilitan el acceso a los principales eventos del calendario insular, promoviendo al mismo tiempo el uso del transporte público como alternativa cómoda, segura y sostenible. Metrotenerife seguirá desarrollando este tipo de iniciativas con el objetivo de ofrecer un servicio alineado con las necesidades de la ciudadanía y comprometido con el impulso de una movilidad respetuosa con el entorno.



Nuestros Clientes

Perfil de Usuario

En Metrotenerife trabajamos cada día para ofrecer un servicio público de transporte que sea seguro, eficiente, sostenible y, por encima de todo, de calidad. Este compromiso se refleja no solo en la operativa diaria, sino también en los sistemas de gestión y evaluación que aplicamos de forma continuada para seguir avanzando hacia un modelo de movilidad más conectado con las necesidades reales de las personas.

Con este propósito, y como cada año, realizamos estudios de percepción y hábitos de uso que nos permiten obtener una visión precisa y actualizada del perfil de nuestros usuarios, sus motivaciones, sus expectativas y el nivel de satisfacción con el servicio. Esta información resulta clave para reforzar nuestros procesos de mejora continua y orientar nuestras decisiones con base en evidencias reales.

El Estudio de Movilidad y Demanda del Tranvía de Tenerife – mayo 2024, ha sido una de las principales herramientas de análisis durante el ejercicio. Realizado mediante un muestreo aleatorio estratificado, con control de cuotas por parada, andén, franja horaria, sexo y edad, este estudio aporta una visión detallada del comportamiento de los viajeros y de cómo interactúan con el sistema de transporte.

Entre los aspectos analizados destacan:

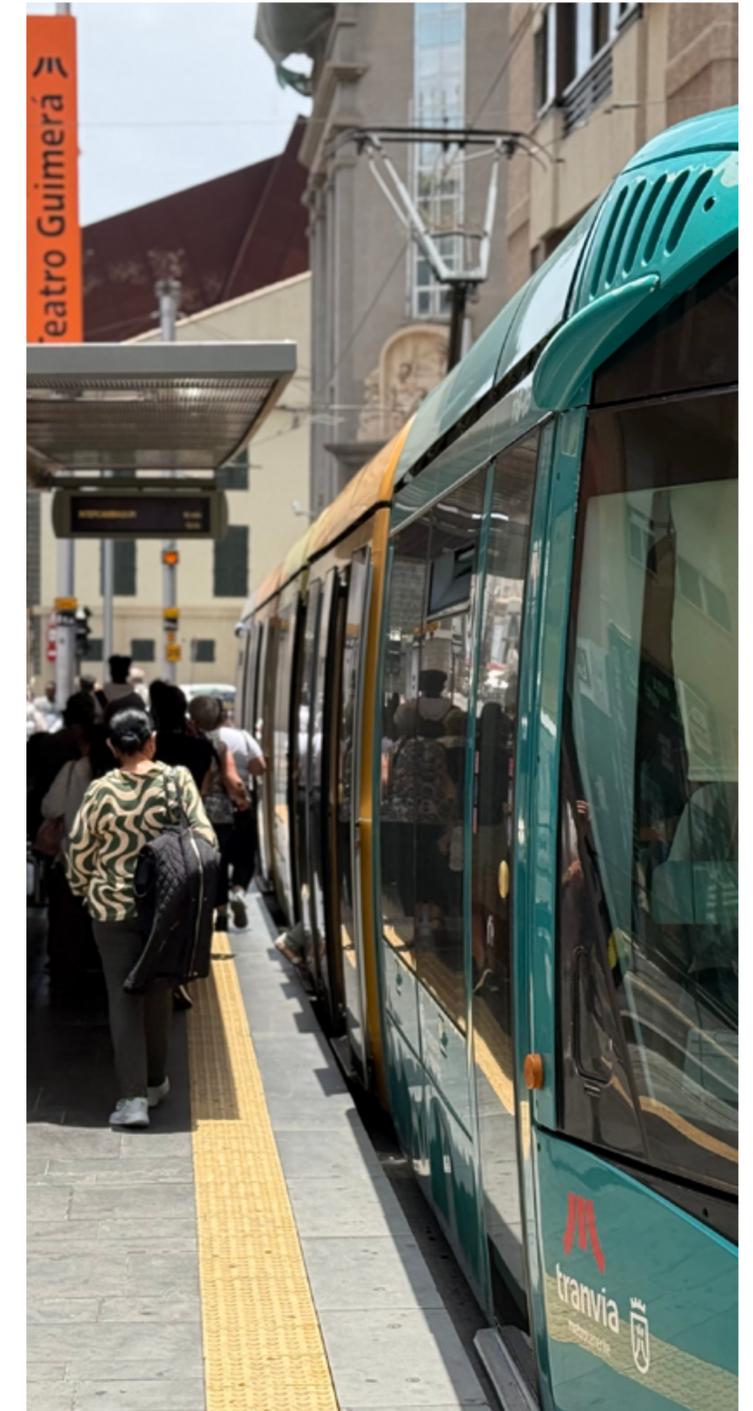
- El uso y adquisición de los títulos de transporte.
- El grado de sustitución del vehículo privado.
- Las motivaciones de desplazamiento.
- El grado de satisfacción con el servicio.
- La distribución de los orígenes y destinos.

Como novedad, esta edición incorpora una nueva variable: el número de años que los usuarios llevan utilizando el tranvía.

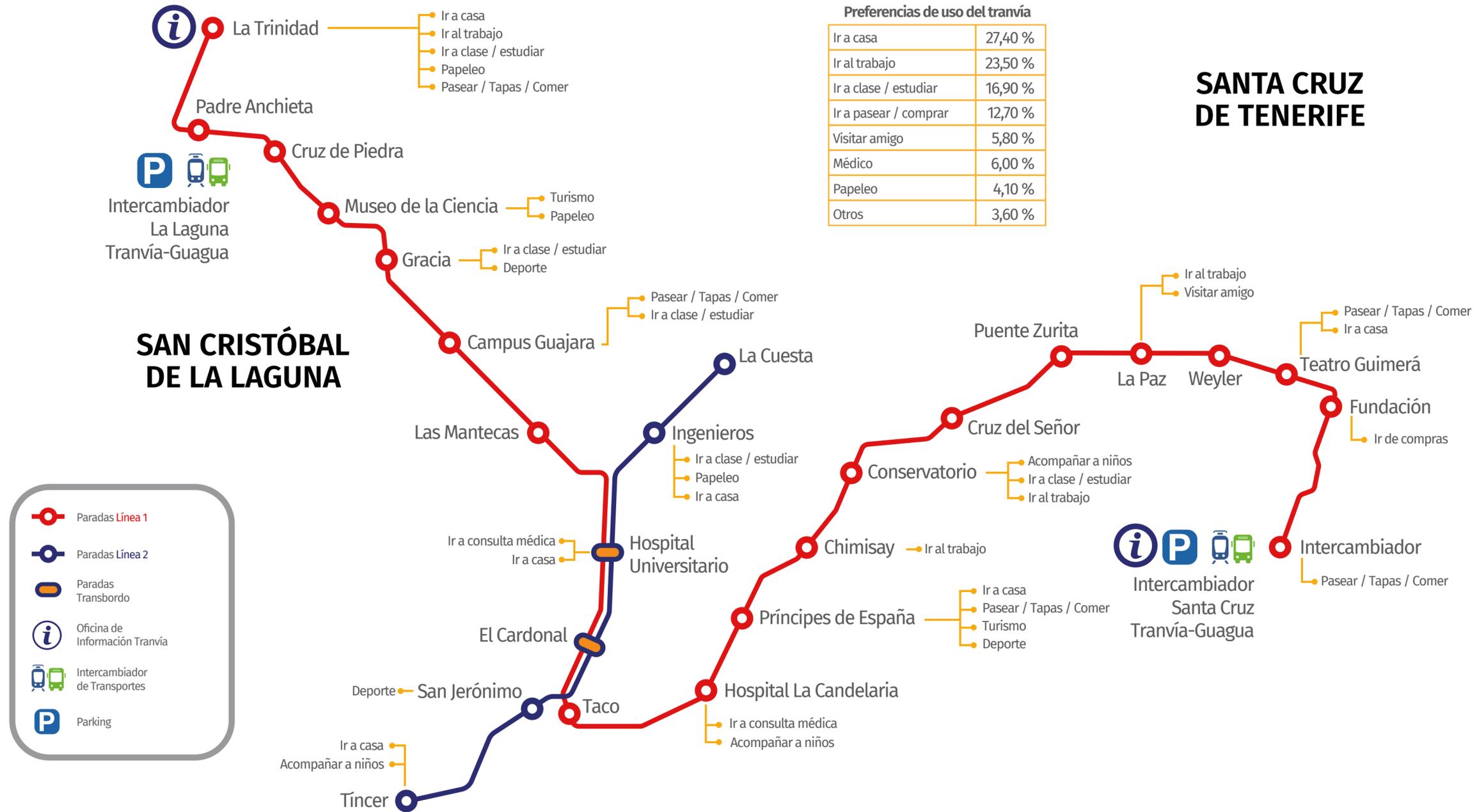
El trabajo de campo se llevó a cabo el miércoles 15 de mayo de 2024, realizando las encuestas en horario de 07:00 a 20:00 horas, con una duración aproximada de 10 minutos por entrevista, obteniéndose una muestra efectiva de 1.488 encuestas. Este tamaño muestral permite alcanzar un error estadístico del 2,50 % con un nivel de confianza del 95 %, garantizando así la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Estos datos no solo nos permiten valorar el impacto de nuestras acciones, sino también anticiparnos a nuevas demandas y diseñar soluciones más ajustadas a las necesidades reales de los viajeros.

Porque solo conociendo de cerca a quienes utilizan cada día el Tranvía de Tenerife podemos seguir avanzando hacia un modelo de movilidad pública más útil, cercana y sostenible.



Mapa Perfil Usuario



Metrotenerife continúa fortaleciendo su compromiso con una movilidad pública accesible, cercana y adaptada a las necesidades reales de quienes utilizan el tranvía a diario. El perfil de las personas usuarias, sus hábitos de desplazamiento y la forma en que interactúan con el sistema reflejan un modelo consolidado, dinámico y cada vez más valorado por la ciudadanía.

Un perfil joven, urbano y mayoritariamente femenino. El usuario medio del tranvía es mujer, menor de 45 años, con estudios secundarios y residente en núcleos urbanos. En cuanto a la ocupación, destaca el colectivo de trabajadores (45,60 %), especialmente por cuenta ajena, seguido de estudiantes (34,90 %).

Un 14 % de los usuarios actuales no utilizaban el tranvía hace un año, lo que supone un incremento de 7 puntos respecto a la oleada anterior (7 %), reflejo del efecto positivo de las medidas de gratuidad y mejora de acceso.

Motivos de desplazamiento y uso por línea

El 40 % de los viajes se realiza por motivos de movilidad obligada, principalmente trabajo o estudios. La Línea 1 se utiliza, sobre todo, para desplazamientos a casa (26 %), al trabajo (24 %) y a centros educativos (18 %), mientras que la Línea 2 concentra su demanda en viajes a casa (40 %), trabajo (15 %), estudios (10 %) o actividades médicas y sociales (9 %).

Accesibilidad al sistema: proximidad y sostenibilidad

La mayoría de los usuarios accede al tranvía caminando (84,6 %) y también se dispersa a pie (82,6 %). La guagua se mantiene como segunda opción de acceso y salida, utilizada por alrededor del 12 % de los pasajeros.

Digitalización y presencia en redes

La digitalización es una constante entre los usuarios del tranvía: el 96 % dispone de smartphone y el 80,8 % pertenece a alguna red social. Destaca el nivel de seguimiento a Metrotenerife y al tranvía concretamente en plataformas sociales:

- Instagram: El 64,30 % de los usuarios dispone de cuenta en esta red, de los cuales el 53 % sigue el perfil del Tranvía de Tenerife.
- Facebook: El 42,70 % tiene cuenta, y el 52,80 % de ellos se identifica como seguidor de la empresa.
- X: Aunque solo el 22,40 % tiene perfil, destaca el alto nivel de seguimiento, con un 63,50 % de seguidores.
- Telegram: El 9,50 % de los usuarios usa esta aplicación, y un notable 66 % de ellos sigue algún canal de Metrotenerife.
- TikTok: El 32,90 % declara tener cuenta, con un 56,90 % de seguimiento.
- Spotify: Un 21,40 % de los usuarios encuestados

utiliza esta plataforma, y el 62,30 % sigue los contenidos publicados en algunos de los perfiles de empresa.

Cambios de título y motivaciones

El 6 % de los encuestados han cambiado de título de transporte en el último año, optando principalmente por el Bono Residente Canario (46,60 %) y el Abono Joven (27,40 %). Las razones de este cambio están directamente vinculadas a la política tarifaria: el 69,80 % cita la reducción de precio o la gratuidad como el motivo principal.

Antigüedad en el uso del tranvía

El estudio también revela un fuerte grado de fidelización entre los usuarios:

- 21 % lleva utilizando el tranvía entre 5 y 10 años.
- 20 % lo utiliza desde hace más de una década.



Impacto en la movilidad sostenible

El Tranvía de Tenerife continúa desempeñando un papel decisivo en la transformación de los hábitos de movilidad en el área metropolitana. Según los últimos datos disponibles, el 89,20 % de los usuarios afirman haber reducido el uso del coche particular gracias a la existencia del sistema tranviario. Este cambio modal se traduce en que:

- Un 30,30 % de los encuestados utiliza ahora el coche con menor frecuencia.
- Un 33,80 % ha sustituido completamente el vehículo privado por el tranvía.
- Un 25,10 % considera el tranvía como su medio de transporte principal en sus desplazamientos diarios.

Estos indicadores refuerzan la contribución del tranvía a una movilidad más sostenible, eficiente y respetuosa con el entorno urbano.

Asimismo, ante la hipótesis de que el tranvía no existiera, el 64,20 % afirma que optaría por la guagua, consolidando la opción del transporte público.

Abonos: consolidación del Bono Residente

Los títulos más utilizados en 2024 son:

- Bono Mensual Residente Canario: 45,40 %
- Abono Mensual Joven: 38,63 %
- Billete Sencillo: 4,80 %

El Bono Residente Canario muestra un perfil marcadamente femenino (62 %), con edades entre 25 y 60 años. Un 66 % lo usa para desplazamientos laborales y 57 % no dispone de vehículo privado, lo que refuerza su carácter de abono socialmente prioritario.

Formatos de uso: sin contacto y digital

- El 66 % de los usuarios utilizan títulos sin contacto (tarjeta física).
- El 34 % usan ten+móvil, con un perfil joven (entre 15 y 25 años), femenino, trabajadora y con sistema Android. De estos, el 97 % recomienda su uso.

En el caso del Bono Monedero, el 74 % lo utiliza en formato tarjeta plástica y el 10 % en tarjeta de papel.



Valoración del servicio

La satisfacción de los usuarios con el servicio del Tranvía de Tenerife se mantiene en niveles muy positivos. En una escala de 0 a 10, la valoración global alcanza una media de 8,26 puntos, superando ligeramente el dato registrado en la oleada anterior (8,18). Esta puntuación reafirma la confianza de la ciudadanía en un sistema de transporte eficiente, accesible y bien valorado.

Cuando se excluye la variable “precio”, la valoración se sitúa en 8,21 puntos, también por encima del dato de noviembre de 2023 (8,12), lo que pone de relieve una percepción positiva sostenida del servicio incluso sin considerar su gratuidad temporal.

Aspectos más valorados por los usuarios

Al ser consultados por los elementos que consideran más importantes en el servicio, los usuarios destacan:

- Accesibilidad: 9,05
- Seguridad: 8,92
- Puntualidad: 8,84
- Precio: 8,83
- Limpieza: 8,78

En menor medida, aunque aún con valores elevados, se encuentran la comodidad (8,70) y el funcionamiento de las máquinas expendedoras (8,56).

+ ASPECTOS MÁS IMPORTANTES

Accesibilidad. Que el tranvía sea accesible sin barreras, carritos, sillas...
Seguridad en el tranvía frente a la delincuencia.
Puntualidad. El tranvía llega a la hora prevista.

— ASPECTOS MENOS IMPORTANTES

Facilidad de uso para comprar billetes en las **expendedoras**.
Comodidad y confortabilidad en el tranvía (conducción, aire, ruidos).

Evaluación de aspectos específicos

La valoración por dimensiones presenta un rango homogéneo, con puntuaciones entre 7,62 y 8,89. Los aspectos mejor puntuados por los usuarios son:

- Precio: 8,89
- Medioambiente: 8,62
- Accesibilidad: 8,55

En contraste, los aspectos que obtienen menor puntuación, aunque siguen en niveles positivos, son:

- Limpieza: 7,62
- Seguridad: 7,69
- Frecuencia del servicio: 7,97

En cuanto a la segmentación por nivel educativo, se observa que quienes cuentan con estudios universitarios tienden a valorar más positivamente el servicio, seguidos de los usuarios con estudios secundarios. Por grupos de edad, la franja entre 45 y 60 años muestra una valoración algo inferior, situándose en 8,24 puntos.

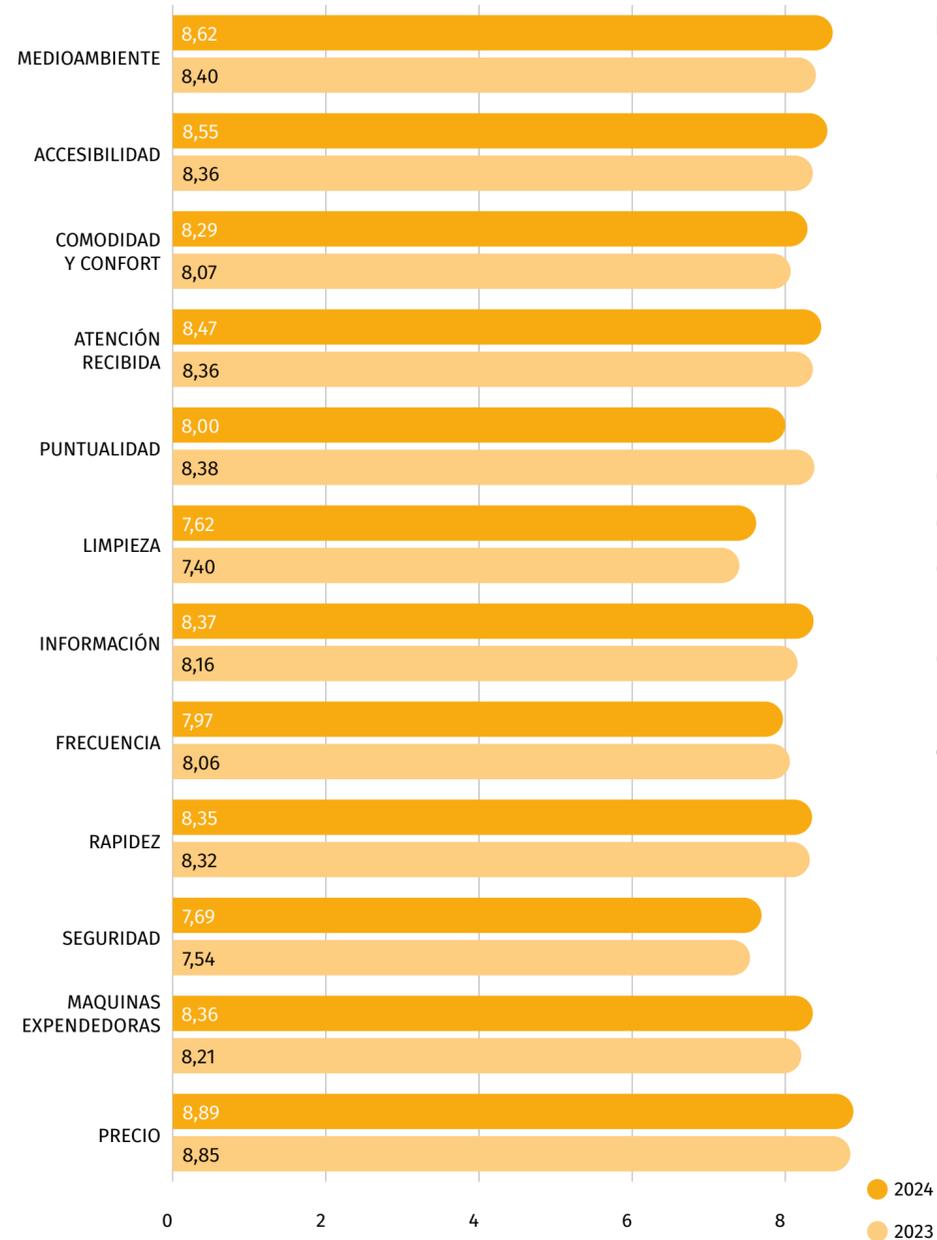
+ VALORACIONES MÁS IMPORTANTES

Precio. Se corresponde al servicio recibido.
Medioambiente, viajar en tranvía reduce la contaminación.
Accesibilidad. Que el tranvía sea accesible sin barreras, carritos, sillas...

— VALORACIONES MENOS IMPORTANTES

Limpieza del tranvía y sus paradas.
Seguridad en el tranvía respecto a la delincuencia.
Frecuencia de paso del tranvía es corta.

Valoración del servicio



Percepciones y sugerencias de mejora

Pese a la alta satisfacción general, los usuarios siguen señalando áreas de mejora, centradas principalmente en:

- Ampliación del servicio: 14,90 %
- Mejora en la seguridad: 12,60 %
- Incremento en la limpieza: 7,20 %

Cabe destacar que las medidas relacionadas con la COVID-19 han dejado de estar presentes entre las prioridades de mejora (0 %), reflejo de un nuevo escenario postpandemia. Por su parte, el precio —históricamente una preocupación recurrente— ha reducido su peso como aspecto a mejorar, pasando del 0,70 % al 0,40 %.

Evolución positiva de la percepción general

El porcentaje de usuarios que considera que el servicio no necesita mejoras se mantiene en niveles altos, lo que indica una percepción general muy positiva:

- Octubre 2019: 9,30 %
- Noviembre 2020: 4,60 %
- Mayo 2021: 51,30 %
- Noviembre 2021: 51,90 %
- 2022: 53 %
- Mayo 2023: 51,60 %
- Noviembre 2023: 50,90 %
- Mayo 2024: 49,90 %

Aunque se observa un ligero descenso, los datos se mantienen estables y en niveles altos, lo que evidencia una valoración sólida y sostenida por parte de quienes utilizan el tranvía a diario.

