



NOS MOVEMOS CONTIGO

TRANVÍA DE TENERIFE NUESTRA RED

PÁGINA 02

FICHA TÉCNICA

PÁGINA 03

OFERTA Y DEMANDA

PÁGINA 04

EVOLUCIÓN DE DEMANDA

PÁGINA 05

DEMANDA POR PARADA

PÁGINA 07

DEMANDA POR TÍTULO

PÁGINA 07

NUESTROS CLIENTES

PERFIL DE USUARIO

PÁGINA 09

VALORACIÓN DEL SERVICIO

PÁGINA 13





TRANVÍA DE TENERIFE

NUESTRA RED



FICHA TÉCNICA

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/m²)	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.	

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.



OFERTA Y DEMANDA

El ejercicio 2025 se ha caracterizado por una consolidación estratégica de la demanda, reafirmando la tendencia de crecimiento iniciada en años anteriores. Metrotenerife cerró el año con un total de 24.953.848 cancelaciones, lo que supone un incremento global del +0,02 % respecto al ejercicio precedente y se sitúa un 1,73 % por encima de las previsiones presupuestarias anuales. Este escenario de estabilidad técnica y solvencia operativa refleja la plena madurez del sistema tranviario como eje vertebrador del área metropolitana.

Comportamiento por líneas y tipología de día

La evolución del servicio muestra una dinámica diferenciada que subraya la importancia de la conectividad interurbana:

- Línea 1 (Santa Cruz - La Laguna): mantiene su posición dominante con 22.685.572 viajes, registrando una estabilización estadística con un leve ajuste del -0,16 %.
- Línea 2 (La Cuesta - Tíncer): destaca por un crecimiento sólido del +1,80 %, alcanzando las 2.268.276 validaciones, impulsado especialmente por la movilidad en fines de semana.

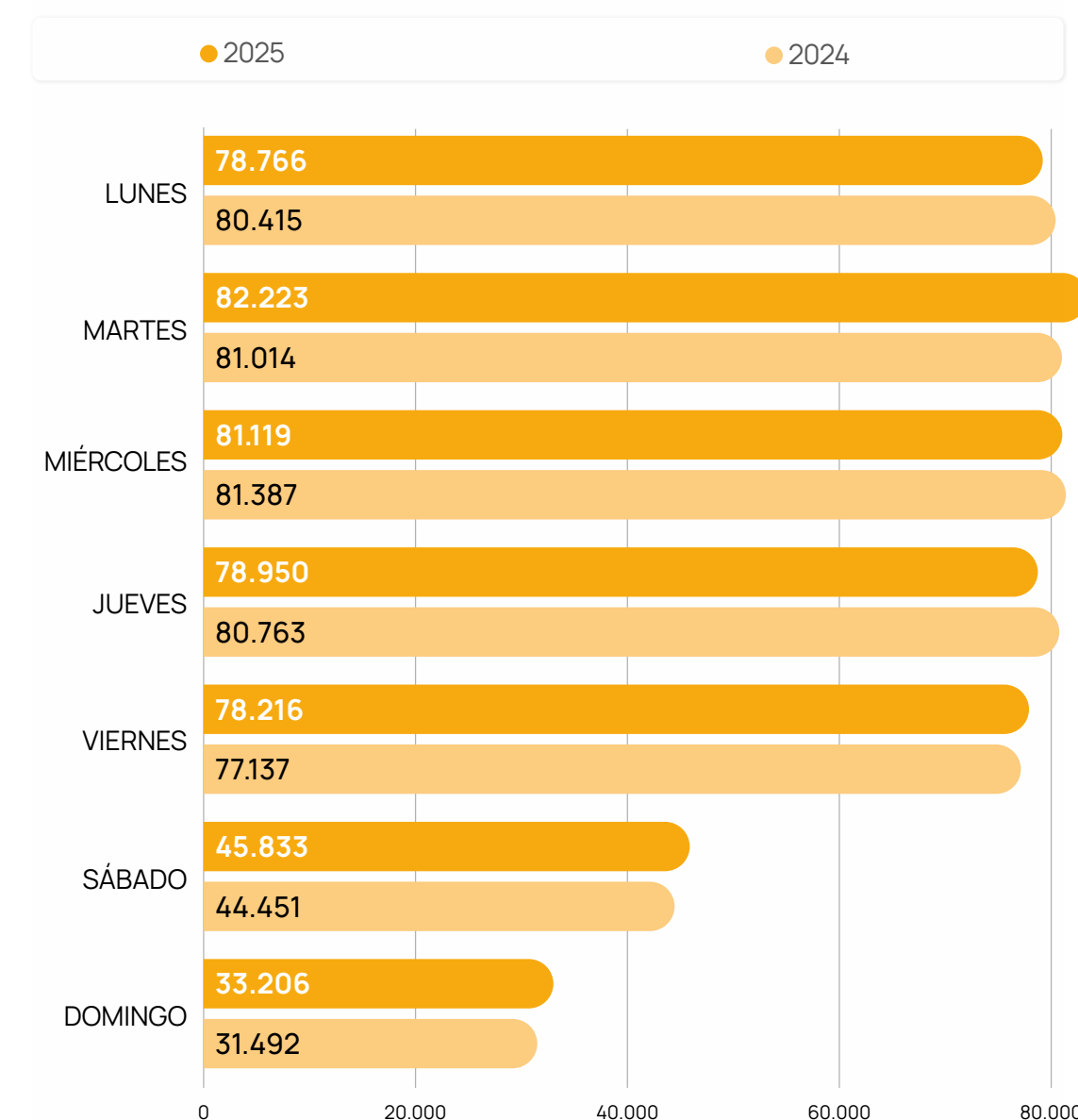
La intensidad del servicio en días laborables promedió los 82.014 pasajeros diarios, superando de forma habitual la barrera de las 90.000 cancelaciones y alcanzando picos puntuales de excelencia por encima de los 97.000 usuarios. Cabe destacar el extraordinario comportamiento de la demanda en fines de semana y festivos, con un crecimiento global liderado por la Línea 2 (+13,77 %), lo que evidencia un cambio en los hábitos de ocio y movilidad no obligada de la ciudadanía.

Impacto de las políticas de fomento del transporte público

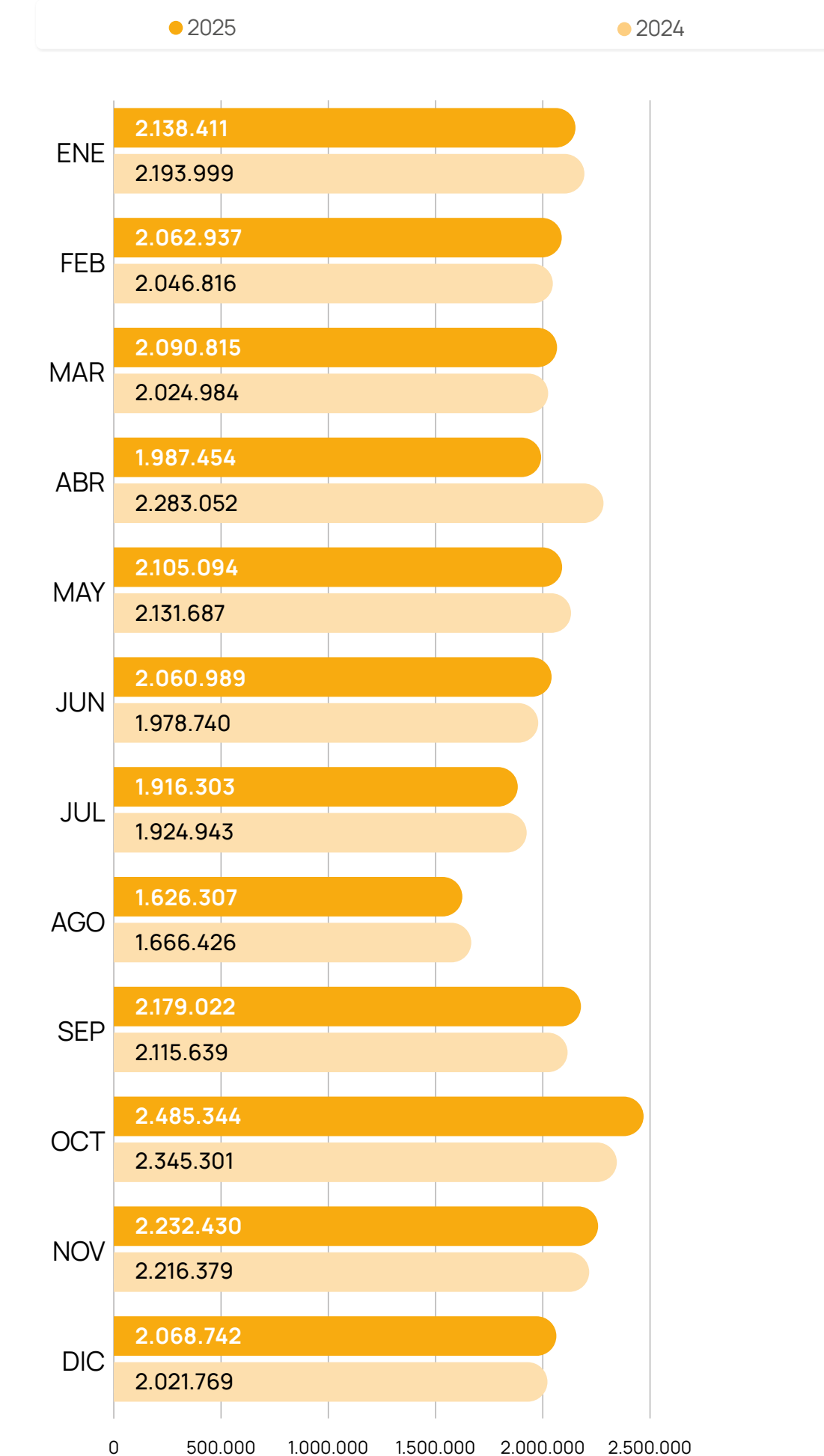
Este volumen de demanda encuentra su principal motor en la continuidad de las políticas de gratuidad aplicadas a los títulos de transporte recurrentes. La flexibilidad y accesibilidad de los abonos sociales han permitido mantener una base de usuarios fieles, impactando positivamente en el resultado económico de la compañía a través de las compensaciones por políticas sociales.

En este sentido, los abonos mensuales (Residente, Joven, Mayores y Personas con Discapacidad) han experimentado un crecimiento del +1,62 %, sumando más de 351.000 nuevos viajes respecto a 2024. Este dato no solo refleja el éxito de la integración tarifaria, sino también el papel del tranvía como herramienta de cohesión y equidad social.

DEMANDA POR TIPO DE DÍA (CANCELACIONES)



COMPARATIVA MENSUAL DE LA DEMANDA 2025-2024



Nodos de movilidad y franjas horarias

La eficiencia del sistema se manifiesta en su capacidad de respuesta ante las horas punta. Durante los días laborables, el tramo de mayor afluencia se situó entre las 14:00 y las 15:00 horas, con una intensidad media de 6.799 pasajeros/hora.

En cuanto a la infraestructura, las paradas con mayor tracción asistencial han sido:

1. La Trinidad: 2.433.030 pasajeros (principal nodo universitario y comercial).
2. Intercambiador: 2.076.951 pasajeros (+1,79 %), consolidándose como el punto clave de intermodalidad.
3. Teatro Guimerá: 1.829.478 pasajeros (+2,29 %), reflejando el dinamismo del centro histórico de la capital.

Desde el inicio del servicio comercial en junio de 2007, Metrotenerife ha transportado ya a un acumulado histórico de 280.914.903 pasajeros, una cifra que avala la trayectoria de una infraestructura esencial para el desarrollo sostenible de Tenerife.

EVOLUCIÓN

EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA

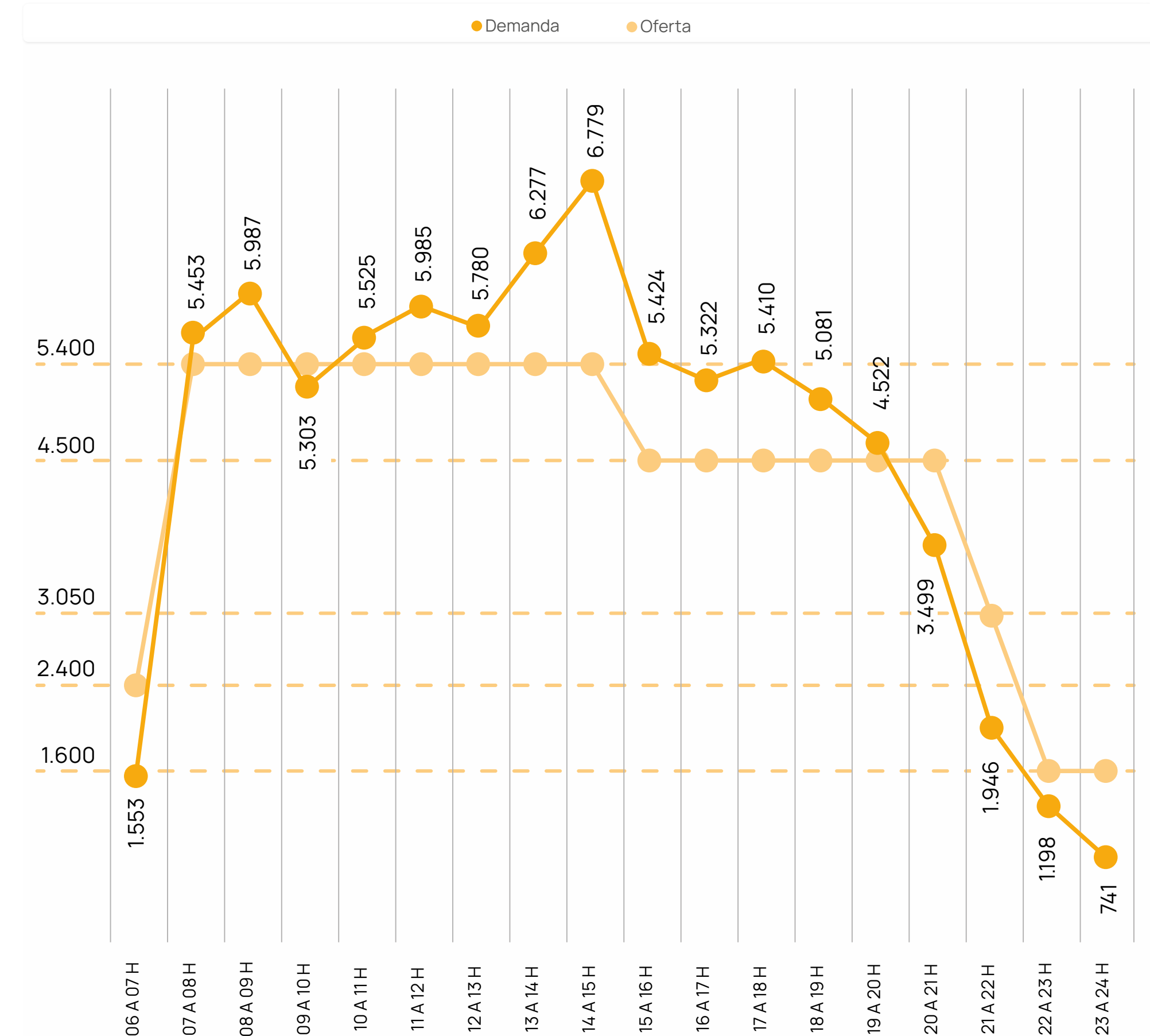
Estabilidad y picos de excelencia operativa

A lo largo del ejercicio 2025, el comportamiento de la demanda en Metrotenerife se ha caracterizado por una notable estabilidad estructural. Más allá de las fluctuaciones lógicas derivadas de la estacionalidad académica o la distribución del calendario de festivales, el sistema ha consolidado un suelo de fidelización de usuarios muy elevado, permitiendo una planificación operativa precisa y eficiente.

Hitos de demanda y estacionalidad

La respuesta de la ciudadanía ante eventos puntuales y periodos comerciales ha permitido registrar cifras que rozan la capacidad máxima del sistema. El viernes 28 de noviembre de 2025 (coincidiendo con la jornada del Black Friday) se erigió como el día de mayor afluencia del año, alcanzando un hito de 97.405 pasajeros, lo que demuestra la elasticidad del tranvía para absorber grandes flujos de movilidad en momentos críticos de actividad urbana.

DEMANDA MEDIA/HORA EN DÍA LABORABLE (2025) EN AMBOS SENTIDOS



En el análisis mensual, se observan dos realidades diferenciadas:

- Máximo histórico mensual: el mes de octubre se situó a la cabeza del ejercicio con 2.485.344 pasajeros, lo que representa un sólido crecimiento del +5,97 % en comparación con el mismo periodo de 2024. Este incremento subraya la fortaleza del servicio en el inicio del cuatrimestre académico y la plena actividad administrativa.
- Valle estacional: por el contrario, agosto registró el volumen mínimo del año con 1.626.307 pasajeros. Este descenso del -2,41 % respecto a agosto de 2024 se vincula directamente al cese de la actividad docente y el periodo vacacional, factores que tradicionalmente modulan la demanda en el área metropolitana.

Análisis de las franjas horarias y capacidad

El estudio de la intensidad horaria permite identificar los hábitos de desplazamiento de nuestros clientes y optimizar la oferta de plazas:

1. Días laborables: el intervalo de máxima presión asistencial se localizó, un año más, entre las 14:00 y las 15:00 horas. En esta franja de "hora punta de retorno", se registró una media de 6.779 pasajeros/hora. Aunque esta cifra supone un ligero ajuste del -4,36 % res-

pecto a 2024, refleja una distribución más equilibrada de los flujos de salida a lo largo del mediodía, evitando cuellos de botella en la plataforma.

2. Días festivos: la movilidad por ocio y compras muestra un patrón matutino. El momento de mayor demanda se desplazó a la franja de las 12:00 a las 13:00 horas, alcanzando los 2.979 pasajeros/hora. Este dato representa un incremento del +3,80 % respecto al año anterior, confirmando que el tranvía gana peso como opción preferente de transporte durante las jornadas no lectivas y fines de semana.

Esta evolución de la demanda durante 2025 certifica que Metrotenerife no solo mantiene su cuota de mercado, sino que gestiona con éxito una operativa compleja donde la puntualidad y la seguridad siguen siendo los pilares que sostienen la confianza del viajero.





■ DEMANDA

DEMANDA POR PARADA

El análisis de la capilaridad de la red en 2025 confirma la consolidación de los grandes nodos estratégicos como puntos neurálgicos de la movilidad metropolitana. La distribución de las validaciones a lo largo de las 27 paradas que componen la red muestra una alta concentración de la demanda en el eje central de la Línea 1, donde cuatro estaciones clave articulan la mayor parte del flujo de pasajeros.

Nodos de alta intensidad

Durante 2025, el ranking de paradas con mayor actividad ha estado liderado por:

1. La Trinidad: se mantiene como la parada de mayor volumen de toda la red con 2.433.030 pasajeros. Su ubicación estratégica en el corazón comercial y universitario de San Cristóbal de La Laguna la consolida como el principal origen y destino de nuestros usuarios.
2. Intercambiador: ocupa la segunda posición con 2.076.951 pasajeros. Este nodo destaca por su carácter intermodal, facilitando la transferencia de viajeros entre el sistema tranviario y las líneas de transporte interurbano y de largo recorrido de la isla.

3. Teatro Guimerá: escala hasta el tercer puesto con 1.829.478 pasajeros, reflejando la vitalidad del centro histórico de Santa Cruz y su relevancia en los desplazamientos vinculados al ocio, la cultura y la actividad administrativa.
4. Weyler: completa el grupo de cabecera con 1.714.539 pasajeros, siendo un punto clave para el acceso a la zona comercial y residencial del centro capitalino.

Impacto en la Operativa Global

La relevancia de estos cuatro puntos es determinante para la eficiencia del servicio: de forma conjunta, representan el 32,28 % de la demanda total de 2025. Esta concentración de un tercio de los viajeros en apenas el 15 % de las paradas de la red subraya la importancia de las políticas de gestión de flujos y la optimización de las frecuencias en el tronco común de la red para garantizar el confort y la rapidez del sistema. Este comportamiento de la demanda por parada evidencia una estructura de movilidad equilibrada y eficiente, donde el tranvía actúa como el conector fundamental entre los principales centros de actividad económica, docente y social de Tenerife.

DEMANDA POR TÍTULO

El análisis de la demanda según la tipología de título de transporte durante 2025 confirma la plena consolidación de los hábitos de movilidad recurrente en Tenerife. El ejercicio ha estado marcado por una notable estabilidad en el uso de los diferentes bonos y abonos, tanto en el soporte físico (tarjeta ten+) como en el digital (app ten+ móvil), validando la estrategia de convivencia tecnológica de la compañía.

Impacto de la gratuidad y evolución de los abonos mensuales

La prórroga de la gratuidad en los abonos mensuales durante la totalidad del año 2025 ha sido el catalizador fundamental de la movilidad metropolitana. Esta política de fomento del transporte público ha incentivado que una base crítica de usuarios mantenga el tranvía como su opción prioritaria para los desplazamientos, especialmente para aquellos con destino a centros de trabajo y nodos educativos del área metropolitana. Dentro de esta categoría, se observa un comportamiento diferenciado entre los dos títulos de mayor peso social:

- Bono Residente Canario: ha experimentado un crecimiento del +7,45 % respecto al año anterior, consolidándose como el título de referencia para el usuario habitual.

- Abono Joven: registró un descenso del -8,50 %, derivado de un trasvase de usuarios hacia el Bono Residente debido a la homogeneización de condiciones.

A pesar de estas variaciones, el balance conjunto es altamente positivo: la suma de ambos títulos ha supuesto un incremento neto de 169.051 cancelaciones adicionales respecto a 2024, lo que demuestra que la fidelización del cliente recurrente sigue en ascenso.

La consolidación de la movilidad digital: ten+ móvil

El soporte digital ha continuado su senda de crecimiento exponencial, posicionándose no solo como una alternativa, sino como el canal preferencial para una parte creciente de la población. En el conjunto del año, la aplicación ten+ móvil representó el 30,18% de la demanda total de Metrotenerife, ganando más de dos puntos de cuota de mercado frente al 27,98% registrado en el ejercicio anterior.

Este hito tecnológico se refleja en la cifra acumulada de uso desde su implantación: a cierre de 2025, la app alcanzó las 46.718.433 cancelaciones históricas en la red de tranvías. El éxito de ten+ móvil reside en su capacidad para ofrecer una validación ágil, segura y adaptada a las nuevas demandas de una ciudadanía digitalizada, contribuyendo decisivamente a la eficiencia operativa y a la reducción de soportes físicos de un solo uso.



Refuerzo del servicio: ajustando la oferta a la demanda

Metrotenerife ha reafirmado su compromiso estratégico con la movilidad sostenible y el apoyo a la cohesión social de la isla durante 2025, consolidando un modelo de servicios especiales diseñado para dar respuesta a los grandes hitos culturales, festivos y musicales del calendario insular. La capacidad de adaptar la oferta técnica a picos de demanda extraordinarios ha garantizado un transporte público eficiente, seguro y de alta capacidad en los momentos de mayor presión asistencial.

Hitos operativos y servicios especiales

En 2025, la compañía activó protocolos de refuerzo para celebraciones multitudinarias, destacando especialmente:

- Carnaval de Santa Cruz de Tenerife: se mantuvo el despliegue de tranvías dobles en toda la Línea 1, operando con frecuencias de paso optimizadas (entre 10 y 12 minutos) para facilitar el flujo ininterrumpido de miles de ciudadanos entre los dos centros urbanos de la isla.
- 18º Aniversario del Tranvía: con motivo de este hito, se desarrolló la campaña institucional "Cumplimos contigo", reforzando la imagen de servicio próximo y fiable,



y manteniendo una operativa de alta disponibilidad para celebrar casi dos décadas de servicio comercial.

- Eventos y Festivales: al igual que en ejercicios anteriores, se activaron planes de movilidad para eventos de gran calado. El éxito de estas acciones se refleja en hitos de demanda como el del viernes 28 de noviembre (Black Friday), donde se alcanzó el máximo anual de 97.405 pasajeros, gracias a la agilidad en el despliegue de unidades adicionales para absorber el incremento de la movilidad comercial.

Compromiso con la seguridad y el civismo

Más allá de la oferta de plazas, Metrotenerife reforzó en 2025 su labor de concienciación ciudadana mediante campañas específicas:

- Campaña "Desconecta, Mira, Cruza": activa entre septiembre y diciembre, orientada a garantizar la seguridad vial en el cruce de vías.
- Fomento del civismo: se intensificaron las comunicaciones sobre la obligatoriedad de validar los bonos, incluso bajo las condiciones de gratuidad, para asegurar un registro preciso de la demanda y el uso responsable del servicio.

Estos refuerzos dinámicos y las campañas de comunicación asociadas han obtenido una excelente aceptación social, favoreciendo la fidelización de los usuarios y consolidando al tranvía como la opción más cómoda y respetuosa con el entorno para disfrutar de la oferta de ocio y cultura en Tenerife.



NUESTROS CLIENTES

■ PERFIL DE USUARIO

El compromiso de Metrotenerife con la mejora continua se sustenta en el análisis detallado de la demanda. Los resultados del “Estudio de movilidad y demanda de Tranvía de Tenerife de mayo 2025” confirman la consolidación de un usuario digitalizado, concienciado con la sostenibilidad y que utiliza el tranvía como el eje vertebrador de su vida diaria.

Caracterización sociodemográfica: una radiografía precisa

La radiografía del viajero en este ejercicio muestra una estabilidad en las variables clave, con un perfil mayoritariamente femenino y joven:

- Género y edad: el perfil predominante sigue siendo el de una mujer, menor de 45 años.
- Formación y residencia: el cliente medio cuenta con estudios secundarios y reside principalmente en los núcleos urbanos de Santa Cruz y La Laguna.
- Ocupación: el sistema es utilizado de forma masiva por la población activa. Los trabajadores (48,20 %) —especialmente por cuenta ajena (35,70 %)— y los estudiantes (33,70 %) representan la base social de nuestra demanda.

Motivaciones de desplazamiento y uso por líneas

El tranvía se ratifica como una herramienta esencial para la movilidad obligada, que supone el 40,10 % del total de los trayectos.

- Propósitos del viaje: los desplazamientos para ir a trabajar (23,50 %) y para asistir a centros educativos (16,60 %) lideran los motivos de uso, complementados con el retorno al hogar, que supone el 24,80 % de las validaciones.

- Diferenciación por Líneas:

Línea 1: presenta un uso equilibrado entre la vuelta a casa (24,40 %), el trabajo (23,10 %) y los estudios (17 %). Destaca su mayor uso para fines recreativos o paseos en comparación con la segunda línea.

Línea 2: tiene un marcado carácter laboral y de servicios. Aunque la vuelta a casa (28,10 %) y el trabajo (27,4%) son mayoritarios, registra una incidencia notable de desplazamientos por motivos de salud (6,80 %) o visitas sociales (6,20 %).



MAPA PERFIL USUARIO



Acceso y dispersión: la capilaridad del sistema

El tranvía destaca por su excelente integración en la trama urbana, facilitando el acceso peatonal:

- Conexión peatonal: el 75,90 % de los usuarios accede a las paradas caminando, una proporción que se eleva hasta el 84,30 % a la hora de abandonar la estación para llegar al destino final.
- Intermodalidad: la guagua se consolida como la segunda opción preferente de conexión, representando entre el 12,10 % y el 12,60 % de la intermodalidad.



Digitalización y conectividad

El usuario de Metrotenerife es eminentemente tecnológico. El 98,20 % de los encuestados posee un smartphone y la pertenencia a redes sociales ha crecido hasta el 83 % (frente al 81 % del año anterior).

- Ecosistema Social: Instagram lidera el uso (68,20 %), seguido por Facebook (40,50 %), TikTok (37,60 %) y Spotify (25,30 %). Twitter (18,20 %) y Telegram (11,40 %) completan el espectro digital de nuestros clientes.

Hacia la gratuidad y la fidelización

La política de precios y la gratuidad han transformado los hábitos de consumo de los títulos de transporte en 2025. Un 7 % de los usuarios ha cambiado su título habitual respecto al año anterior, motivados en un 40 % de los casos por la gratuidad.

- Prevalencia de Abonos: el Abono Mensual Residente Canario es el título más utilizado (46,80 %), seguido por el Abono Mensual Joven (36,60 %). El Bono Monedero mantiene una cuota residual del 4,50 %.
- Perfil del Residente: el usuario del Abono Residente Canario es mayoritariamente mujer (62,90 %), de entre 25 y 60 años, trabajadora y que carece de vehículo propio (51,10 %).

Soportes y aplicación Ten+Móvil

- Distribución por soporte: el 61,10 % de los viajeros opta por el formato sin contacto físico, mientras que el 38,90 % utiliza ya la aplicación Ten+Móvil.
- Éxito de la App: el perfil del usuario móvil es una mujer joven (15-25 años) y trabajadora. El grado de satisfacción es altísimo: el 98,20 % recomienda su uso.
- Bono Monedero: de los usuarios que aún optan por el monedero, el 74,60 % prefiere la tarjeta de plástico frente al 25,40 % que utiliza el soporte de papel.

Impacto en el tráfico y sostenibilidad

El tranvía es el principal agente de cambio en la movilidad insular. En caso de no existir el servicio, el 65,50 % tendría que optar por la guagua. Sin embargo, el dato más relevante es el impacto sobre el vehículo privado: el 85,50 % de los clientes ha reducido su uso del coche gracias al tranvía, destacando que un 23,40 % lo ha sustituido por completo y un 22,80 % lo ha convertido en su modo de transporte prioritario.

Ficha técnica del estudio de movilidad

Para garantizar la fiabilidad de los datos presentados, Metrotenerife ha definido una metodología rigurosa para el trabajo de campo:

- Universo y muestra: se obtuvo una muestra efectiva de 1.508 encuestas.
- Margen de error: el error muestral se sitúa en un 2,52 % para un nivel de confianza del 95 %.
- Metodología: muestreo aleatorio estratificado con control de cuotas por parada, andén, periodo horario, sexo y edad.
- Trabajo de campo: las encuestas, con una duración media de 10 minutos, se realizaron los días 7 y 8 de mayo de 2025, en horario de 7:00 a 20:00 horas.
- Objetivos: analizar hábitos de uso, métodos de adquisición de títulos, sustitución del vehículo privado, satisfacción del cliente, motivaciones de viaje y flujos de origen-destino.



VALORACIÓN DEL SERVICIO

Para Metrotenerife, la opinión de nuestros usuarios constituye el indicador fundamental para la toma de decisiones estratégicas. Los resultados del estudio de mayo de 2025 revelan un escenario de alta exigencia operativa, donde, a pesar de mantener niveles de satisfacción notables, se observa un ajuste en la percepción de excelencia frente a ejercicios anteriores.



Índice de satisfacción global

La valoración media del servicio en una escala de 0 a 10 se sitúa en un 7,98 registrando un descenso respecto al 8,26 obtenido en la ola anterior. Al excluir la variable "Precio" del análisis, la media técnica se ajusta a 7,92 puntos.

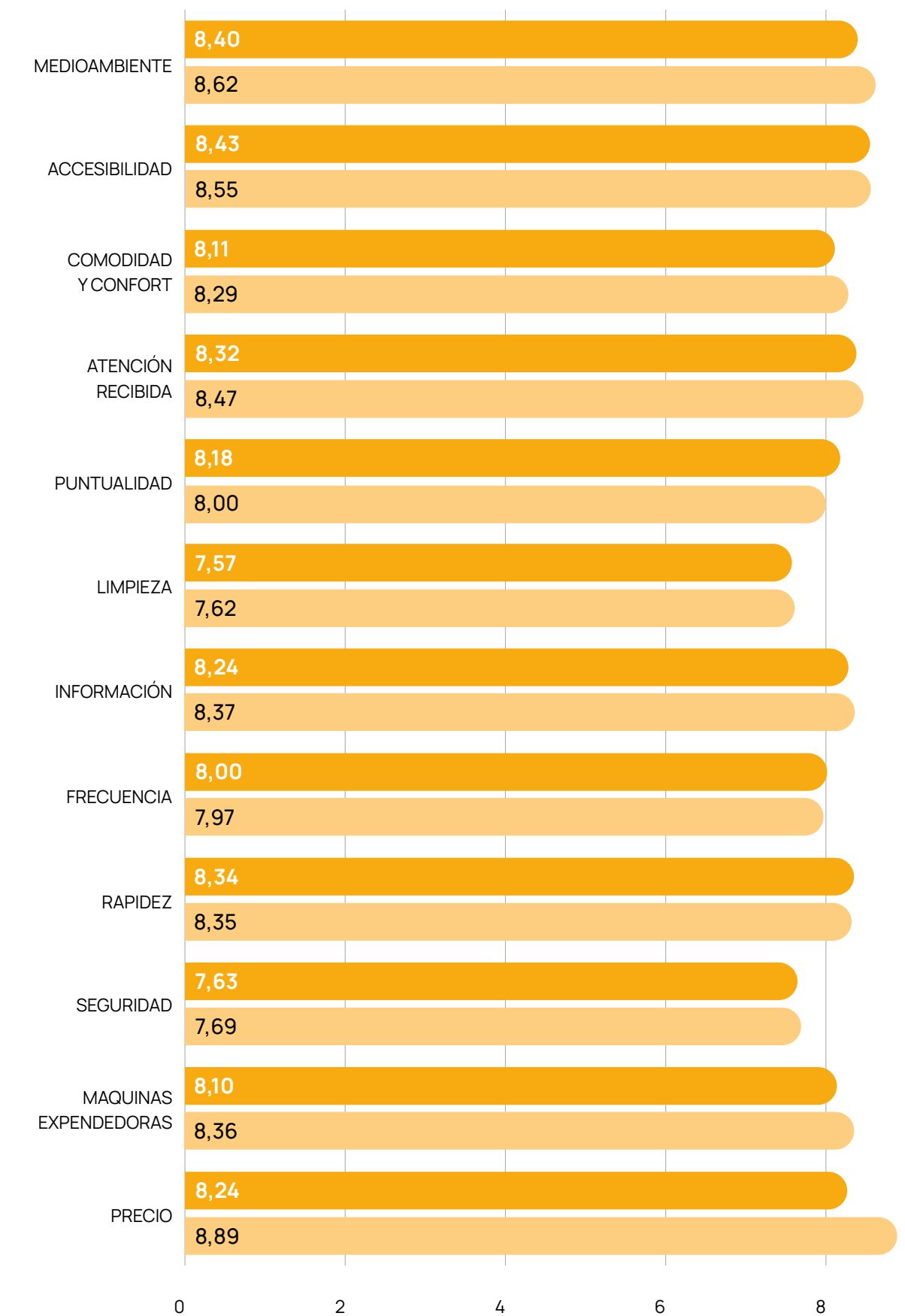
Este cambio de tendencia rompe con un periodo de siete olas consecutivas de estabilidad en niveles de excelencia superiores al 50 % de usuarios satisfechos sin sugerencias. En el presente ejercicio, el porcentaje de viajeros que consideran que el servicio no requiere mejoras ha pasado del 50 % al 38,10 %, lo que sitúa a la compañía ante el reto de recuperar los estándares de percepción prepandemia en un contexto de demanda récord.

Jerarquía de atributos

El estudio permite identificar los aspectos críticos y cómo califican:

- Prioridades del usuario (importancia): los clientes otorgan la máxima relevancia a la accesibilidad (9,26), la seguridad (9,21) y la puntualidad (9,09). Otros factores como la información y la limpieza (ambos con un 8,94) completan los pilares de la calidad esperada.
- Desempeño percibido (valoración): los atributos mejor calificados en 2025 han sido:
 1. Precio (8,64): atributo que se consolida como el más valorado, impulsado por las políticas de gratuidad.
 2. Accesibilidad (8,44): manteniendo el reconocimiento a la infraestructura sin barreras.
 3. Atención al cliente (8,35): reflejando la profesionalidad de nuestro personal de línea.

Por el contrario, los aspectos que presentan mayor margen de mejora según el usuario son la limpieza (7,21), la frecuencia (7,41) y la seguridad (7,41), siendo estos dos últimos críticos por la alta importancia que el cliente les asigna.





Análisis segmentado de la satisfacción

La percepción del servicio varía según el perfil demográfico:

- Por formación: los usuarios con estudios primarios y secundarios muestran los niveles de satisfacción más elevados.
- Por edad: el segmento joven (15 a 25 años) es el más crítico con la operativa, otorgando una valoración media de 7,80, lo que indica una mayor sensibilidad a la ocupación de los vehículos en horas punta.

Compromiso con la mejora continua

Las sugerencias aportadas por los viajeros en 2025 son el eje sobre el cual Metrotenerife articula sus planes de acción para los próximos ejercicios. El análisis de estas propuestas permite identificar las áreas de intervención prioritaria para recuperar los niveles de satisfacción histórica.



Aspectos más importantes

Accesibilidad

Es importante que el Tranvía y sus servicios sean accesibles, sin barreras, carritos, sillas...

Seguridad

Es importante que en el tranvía los usuarios se sientan seguros frente a la delincuencia

Puntualidad

Es importante que yendo en Tranvía siempre llegue a la hora prevista



Valoración más alta

Precio

El precio del billete se corresponde al servicio recibido

Atención al cliente

El personal es amable y profesional

Accesibilidad

El Tranvía y sus servicios son accesibles, sin barreras, carritos, sillas...



Aspectos menos importantes

Expendedoras

Facilidad de uso para comprar billetes en las expendedoras

Confortabilidad

Comodidad y confortabilidad en el Tranvía respecto a la conducción, el aire, ruidos...



Valoración más baja

Limpieza

El tranvía y la parada están limpios

Seguridad

En el tranvía los usuarios se sienten seguros frente a la delincuencia.

Frecuencia

La frecuencia de paso del tranvía es corta

Principales ejes de mejora sugeridos

Las demandas de los usuarios se concentran en tres bloques que representan el 70,60 % de las peticiones:

1. Aumento de los servicios (25,90 %): enfocado en la mejora de frecuencias y capacidad para absorber el incremento de demanda derivado de la gratuidad.
2. Refuerzo de la seguridad (23,90 %): un aspecto que gana peso en la agenda del usuario y que requiere acciones de vigilancia y prevención tanto en paradas como a bordo.
3. Miscelánea y otros aspectos (20,80 %): relacionados con el mantenimiento general y la experiencia de viaje.

Las sugerencias relativas al precio, aunque siguen siendo minoritarias, han experimentado un ligero incremento, pasando del 0,40 % al 1 % en este último periodo.

Conclusión operativa

Los datos de mayo de 2025 reflejan una ciudadanía más exigente con el operador público. El descenso en la percepción de "servicio excelente" es una señal que la compañía asume con responsabilidad, reforzando los planes de limpieza, los protocolos de seguridad y los estudios de optimización de frecuencias para asegurar que el Tranvía de Tenerife siga siendo el referente de calidad en el transporte de la isla.

