



Viernes, 20 de enero de 2017

A/A ÁREA METROPOLITANA
(se adjuntan fotos)

Resultados del Estudio de Demanda del segundo semestre de 2016

LOS CLIENTES DEL TRANVÍA DE TENERIFE CONTINÚAN VALORANDO EL SERVICIO CON UN NOTABLE ALTO

- *La mayoría de los indicadores del servicio del tranvía superan los 8 puntos, siendo la Puntualidad el de mayor valoración con un 8,6*
- *El 50% de las personas, que eligen el tranvía para ir a trabajar, disponen de vehículo propio*
- *El servicio de tranvía reduce 2 millones de desplazamientos en coche cada año*

Tras casi 10 años de servicio, la valoración del Tranvía de Tenerife se mantiene en cifras de notable alto tal como y se desprende del último Estudio de Demanda, encargado por Metrotenerife, y correspondiente al segundo semestre de 2016. En esta encuesta, los clientes otorgan al servicio del tranvía una nota general del 8,02 sobre 10, siendo Puntualidad y Frecuencia los criterios más apreciados. El estudio también ratifica, como en pasados ejercicios, a las mujeres como los principales usuarios del tranvía, con un 60% del total de pasajeros transportados en este periodo.

Para el presidente del Cabildo, Carlos Alonso, “debemos estar muy satisfechos con los resultados de este estudio que refleja el buen hacer de los trabajadores de Metrotenerife, que aportan su labor diaria para prestar el mejor servicio posible, valorado así por sus usuarios. El éxito del tranvía es incuestionable, de ahí nuestra apuesta por su ampliación al tratarse de un medio de transporte cómodo, fiable y accesible”.

El estudio presenta un nivel de confianza del 95% y se realizó en el mes de octubre de acuerdo a la norma UNE-EN 13.816. De manera aleatoria se entrevistaron a 1.320 personas, de las que el 9% no eran usuarias del tranvía en 2015.

Valoración del servicio

El estudio pone de manifiesto que los usuarios 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. La gran mayoría de los indicadores evaluados superaron los 8 puntos. En ese sentido, los viajeros destacan la Puntualidad, con un 8,6, y la Frecuencia con un 8,20, como algunos de los aspectos más apreciados; también valoran muy positivamente la labor medioambiental y la accesibilidad del Tranvía de Tenerife.

El Precio, siendo un factor externo dependiente de las políticas tarifarias del Cabildo de Tenerife, es el indicador de servicio con el que suelen estar menos satisfechos los usuarios. No obstante, en esta ocasión alcanza la mejor valoración desde 2012 con una puntuación de 6,88 como consecuencia de la entrada en funcionamiento de la



aplicación de billete electrónico **Vía-Móvil**, desarrollada por Metrotenerife, y de sus atractivos precios.

Perfil del usuario

El perfil del usuario no ha variado respecto a encuestas anteriores. Es acusadamente femenino, en un 60%; joven, el 69% tiene menos de 45 años; de marcado carácter urbano, el 91% reside en el área metropolitana; y perteneciente a alguna red social, el 75%.

El grado de satisfacción de los clientes con Vía-Móvil se mantiene en alza con una evolución constante de la demanda que ya supera el 30% de los usuarios. Asimismo, el 99% de los clientes está muy contento con el rendimiento de la aplicación y recomendaría su uso.

En cuanto redes sociales, el Tranvía de Tenerife ha sumado nuevos seguidores en Facebook y Twitter, registrándose un incremento de penetración del 20% y 31%, respectivamente. Pero también se ha detectado un crecimiento en importancia de la red social Instagram, con lo que ha de ser tomada en cuenta como un nuevo canal de contacto con los clientes.

Frecuencia de uso del tranvía

La fidelización de los clientes es otro de los aspectos a destacar en este estudio. De hecho, el 40% de los pasajeros 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%.

La frecuencia de uso crece ligeramente. 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 (4,3 días / mayo 2016), mientras que frecuencia diaria en días laborales es de 2,29 viajes (2,26 viajes / mayo 2016). Los principales motivos de desplazamiento en tranvía son regresar a casa (30%), ir a trabajar (20%) o estudiar (20%), y las paradas La Trinidad, Weyler, Cruz del Señor, La Paz e Intercambiador son las que concentran el 44% de los destinos finales de los usuarios del tranvía.

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.

GABINETE DE PRENSA

Ecopress Comunicación / Conchi Morales / 922 249 473/690 963 722 conchi@ecopresscomunicaciones.com / comunicacion@metrotenerife.com / www.metrotenerife.com