

Jueves, 10 de marzo de 2016

## A/A ÁREA METROPOLITANA

### Encuesta a Clientes de 2015

#### **LOS CLIENTES DEL TRANVÍA DE TENERIFE VALORAN CON UN 8,21 SU SERVICIO**

- *El 66% de los encuestados utilizan el tranvía cuatro o cinco días a la semana situándose la media de uso diaria en más de dos viajes*
- *Puntualidad, frecuencia y accesibilidad son los aspectos mejor valorados*
- *El 76% de los clientes del tranvía, que disponen de vehículo privado, optan por este servicio público*

Superados los ciento veinte millones de pasajeros transportados desde su inauguración en 2007, el Tranvía de Tenerife revalida su buena posición entre sus usuarios tal como se recoge en el último Estudio de Demanda de 2015, encargado por Metrotenerife, y en el que su servicio obtuvo una puntuación de 8,21 sobre 10, similar nota que en 2014. Del estudio también se desprende que continúan siendo las mujeres, con un 60%, las principales usuarias de tranvía, y que aspectos como Puntualidad, Frecuencia y Accesibilidad se sitúan como los más apreciados por los clientes; cada uno de los cuales ha utilizado este medio de transporte con una media de uso semanal de 4,37 viajes.

El Estudio de Demanda se realizó en octubre del pasado año y para el mismo se entrevistaron, de manera aleatoria, a 1.321 personas en las distintas paradas del tranvía. Presenta un error muestral del +/- 2,7% para un intervalo de confianza del 95%.

#### **Valoración servicio**

Los usuarios han vuelto a valorar el servicio prestado por el tranvía con una notable puntuación. La media ponderada obtenida, sumando las variables de análisis, ha sido 8,21 de 10. Sobre los aspectos mejor valorados, resaltan la Puntualidad con un 8,8, la Frecuencia con un 8,58 y la Accesibilidad con un 8,56.

De los 12 criterios que miden la valoración del servicio, más del 83% superaron los 8 puntos de nota, afianzándose, como viene siendo habitual desde la puesta en marcha del tranvía, la satisfacción de los pasajeros con este medio de transporte.

#### **Perfil del usuario**

Prácticamente, el perfil del usuario del tranvía no ha variado con respecto a los datos de anteriores encuestas. Las mujeres siguen siendo las principales demandantes del servicio del tranvía, con un 60%. Además, el estudio describe un perfil de cliente joven, el 67% tiene menos de 45 años; estudiante, un 37%; eminentemente urbano, puesto que más del 90% de los usuarios residen en el



metrotenerife

área metropolitana; y conectado a las redes sociales, ya que el 71% pertenece a alguna de ellas (Facebook 95% y Twitter 29%).



### **Frecuencia de uso del tranvía**

Una de las principales conclusiones que se pueden extraer del estudio es que el tranvía va consolidándose como principal medio de transporte entre los encuestados. En ese sentido, resalta el dato de que el 76% de los usuarios, que disponen de coche, afirman haber reducido notablemente su uso debido a la existencia del tranvía.

La mayoría de los clientes, el 66%, utilizan el tranvía entre 4 y 5 días a la semana, siendo la media de uso semanal de 4,37 viajes y la diaria de algo más de 2 viajes. Los principales motivos de esos viajes han sido por trabajo (22%), estudios (23%) y para trasladarse a casa (21%).

De las veinticinco paradas de la red, las que han registrado mayor tráfico de pasajeros fueron La Trinidad, 1.368.369; Padre Anchieta, 666.020; Cruz del Señor, 914.073; Weyler, 1.027.365; Teatro Guimerá, 987.980; e Intercambiador, 853.606. En conjunto, estas seis paradas concentraron el 45% de los viajes de destino.

### **Vía-Móvil**

El uso de esta aplicación digital integral ([www.via-movil.es](http://www.via-movil.es)), desarrollada por Metrotenerife, ha experimentado un importante crecimiento en el ejercicio 2015, el 25% de los usuarios del tranvía, es decir, uno de cada cuatro pasajeros, la utilizan habitualmente. Un dato significativo en este aspecto es que el 97% de los clientes tiene móviles compatibles con la aplicación.

Los estudiantes han sido los principales consumidores, con un 53%, aunque también los clientes menores de 45 años, un 37%, han hecho un uso importante de esta app. Los encuestados han calificado de excelente la experiencia con Vía-Móvil y de hecho, el 99% de ellos se muestran satisfechos con su rendimiento y la recomiendan.

Cabe recordar que la app Vía-Móvil está operativa tanto en los tranvías como en el servicio de guaguas insular TITSA, y que permite a sus clientes comprar y validar los billetes, a la vez que tener la información actualizada de estos servicios de transporte, a través del propio teléfono móvil (smarthphone) del pasajero.

Los títulos más demandados, tanto físicos como a través de Vía-Móvil, han sido el Bono de 15 euros (42%) y el Abono Mes (17%).

### **Mejoras del tranvía**

Si bien cerca del 49% de los encuestados no propone ninguna mejora, se establecen dos bloques bien diferenciados en cuanto a nuevas demandas. El 30% solicita cambios en la política de precios de los títulos de transporte y un 21%, más servicios ferroviarios (ampliación de líneas, horarios y frecuencias, etc).

GABINETE DE PRENSA

Ecopress Comunicación / Conchi Morales / 922 249 473/690 963 722 [conchi@ecopresscomunicaciones.com](mailto:conchi@ecopresscomunicaciones.com) / [comunicacion@metrotenerife.com](mailto:comunicacion@metrotenerife.com) / [www.metrotenerife.com](http://www.metrotenerife.com)