

Eurobarómetro: La mitad de los europeos están satisfechos con su ferrocarriles, pero hay que esforzarse más para mejorar la oferta de servicios

Comisión Europea Comunicado de prensa Bruselas, 16 de diciembre de 2013 Según una encuesta Eurobarómetro publicada hoy, el 58 % de los europeos están satisfechos con los servicios ferroviarios de su país. Sin embargo, son relativamente pocos los europeos que viajan en tren.

Comisión Europea

Comunicado de prensa

Bruselas, 16 de diciembre de 2013

Eurobarómetro: La mitad de los europeos están satisfechos con su ferrocarriles, pero hay que esforzarse más para mejorar la oferta de servicios

Según una encuesta Eurobarómetro publicada hoy, el 58 % de los europeos están satisfechos con los servicios ferroviarios de su país. Sin embargo, son relativamente pocos los europeos que viajan en tren. En algunos países resulta preocupante lo elevado que es el número de usuarios que consideran demasiado complicado comprar los billetes. Y alrededor del 19 % de los europeos no utilizan el tren debido a cuestiones de accesibilidad. Las personas con movilidad reducida se han quejado en particular de la mala accesibilidad de los vagones y de los andenes y de la falta de información sobre la accesibilidad a la hora de planificar un viaje.

Siim Kallas, Vicepresidente de la Comisión encargado del Transporte, ha declarado lo siguiente: «Solo una cuarta parte de los viajeros de la UE coge el tren de forma regular. Esto no es suficiente. Debemos lograr que los viajes por ferrocarril resulten más atractivos, y este estudio nos indica claramente los puntos en que hay que actuar. Por ejemplo, es inaceptable que en algunos países sea tan complicado comprar billetes de tren. Optar por un tren debe ser tan rápido y fácil como sacar el coche del garaje.».

La encuesta, que ha contado con la representativa participación de 26 000 europeos, se ha llevado a cabo a fin de examinar el grado de satisfacción de los viajeros ferroviarios de la UE con los servicios ferroviarios nacionales, incluidos los trenes en sí, las estaciones ferroviarias y la accesibilidad para las personas con movilidad reducida. Es continuación de una encuesta similar efectuada en 2011 (disponible en la dirección http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_326_en.pdf).

Los resultados de la encuesta confirman la necesidad de tomar nuevas medidas para que el ferrocarril se convierta en un modo de transporte fácil de utilizar. En enero de 2012, la Comisión presentó el cuarto paquete ferroviario con ambiciosas propuestas para abrir a la competencia los servicios ferroviarios nacionales de pasajeros.

Billetes e información

El nivel global de satisfacción con la facilidad de adquisición de los billetes no ha mejorado desde 2011

(satisfacción del 78 %), a pesar de las grandes mejoras conseguidas en Austria y Grecia (con un aumento de 14 y 10 puntos porcentuales, respectivamente), dado el preocupante aumento del descontento en Italia, Dinamarca y Eslovenia (en cada uno de estos países ha ascendido en más de 10 puntos porcentuales).

La satisfacción con la información proporcionada durante los viajes en tren, en particular en caso de retrasos, sigue siendo insuficiente (menos del 50 % de satisfacción). Los índices más altos de satisfacción se encuentran en el Reino Unido (70 %), Finlandia e Irlanda (68 % y 62 %). Los mayores niveles de insatisfacción son los de Francia (47 %) y Alemania (42 %).

El cuarto paquete ferroviario contiene propuestas que permitirán la aplicación de sistemas comunes de información y de sistemas integrados de expedición de billetes.

Fiabilidad

La satisfacción más alta con la puntualidad y la fiabilidad se encuentra en Irlanda, Letonia, Austria y el Reino Unido (por encima del 73 %). Los mayores niveles de descontento son los de Italia (44 %), Alemania (42 %), Polonia (40 %) y Francia (39 %).

La satisfacción con la frecuencia de los trenes es esencial para atraer a los viajeros –la cadencia es un factor crítico que influye en las decisiones de los viajeros. En conjunto, el 59 % de los europeos están satisfechos con esa frecuencia. Italia y Europa central y sudoriental son las zonas con menores índices de satisfacción.

Las propuestas del cuarto paquete ferroviario destinadas a dar más competencias a los gestores de infraestructuras permitirán reforzar la gestión de la red ferroviaria y mejorar su fiabilidad.

En el marco de la nueva política de infraestructuras de la UE, esta va a invertir 26 000 millones EUR en ayuda financiera a proyectos de transporte paneuropeos, en particular de carácter ferroviario, para construir enlaces transfronterizos aún inexistentes, para suprimir puntos de congestión y para que la red sea más inteligente.

Accesibilidad

Solo el 37 % de los europeos están satisfechos en lo que se refiere a la accesibilidad general de las estaciones para las personas con movilidad reducida. Los mayores niveles de satisfacción son los del Reino Unido (61 %), Irlanda (56 %) y Francia (52 %). En Alemania, Suecia, Italia y Europa oriental se encuentran índices de satisfacción por debajo de la media.

Solo un 46 % de los encuestados están contentos con la accesibilidad de los andenes (40 % con la de los vagones), y todavía son menos los satisfechos con la información previa al viaje sobre la accesibilidad (39 %) o la asistencia a las personas con movilidad reducida (37 %). Los porcentajes siguen bajando cuando los encuestados son afectados directos (satisfacción del 43 % con la accesibilidad de los andenes y del 37 % con la de los vagones).

Las cuestiones de la accesibilidad son esenciales para mejorar la cuota modal del ferrocarril, en particular en el contexto del envejecimiento de la población europea. El 34 % de los encuestados que nunca han utilizado el tren citan al menos una cuestión relacionada con la accesibilidad como motivo por el que no lo utilizan. Esto podría significar que el ferrocarril no llega a aproximadamente el 19 % de la población de la UE debido a cuestiones de accesibilidad.

Tramitación de reclamaciones

La satisfacción con la tramitación de reclamaciones se ha incrementado de forma impresionante en once puntos porcentuales desde 2011 –lo que muestra los primeros efectos de la aplicación del Reglamento relativo a los derechos de los pasajeros.¹ En cuatro Estados miembros (Francia, Letonia, Finlandia y España), la satisfacción incluso ha mejorado en más de 20 puntos porcentuales.

Uso actual de los trenes en la UE

Solo el 35 % de los europeos utiliza los trenes interurbanos varias veces al año o más, aunque el 83 % de la población vive a menos de 30 minutos de una estación de ferrocarril.

El 32 % de los europeos nunca coge trenes interurbanos.

El 53 % de los europeos no utiliza ningún tren de cercanías, aunque el 31 % vive a menos de 10 minutos de una estación de ferrocarril. Solo el 14 % utiliza un tren de cercanías varias veces por semana.

Los coches siguen siendo el principal medio de transporte en Europa, pero el modelo está cambiando: el europeo medio recorrió unos 9 500 km en coche en 2010 –lo que supone 100 km menos que en 2004.

Más información:

Resultados completos de la encuesta Eurobarómetro sobre la satisfacción de los usuarios del ferrocarril: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_390_375_en.htm#382a

Transporte ferroviario en el sitio web de la Comisión

Derechos de los viajeros por ferrocarril en el sitio web de la Comisión

Campaña de información sobre los derechos de los viajeros

Siga al Vicepresidente Kallas en Twitter

Personas de contacto:

Helen Kearns (+32 2 298 76 38)

Dale Kidd (+32 2 295 74 61)

1 :

Reglamento (CE) nº 1371/2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Logística](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>