



LA ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE DESARROLLO DE LA RED DE ALTA VELOCIDAD

Barcelona Març 12, 2011

1. Introducción Renfe (Datos básicos)

2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
4. Alta Velocidad en España
5. Valencia: la última gran apuesta
6. El futuro inmediato
7. El cliente en el centro de la estrategia
8. La Sostenibilidad

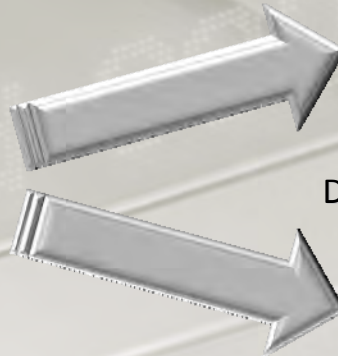
índice



Ley del Sector Ferroviario - Ley 30/2003 de 17 Nov.
Establece la separación entre la operación y la gestión de las infraestructuras.



Antes del 1 de Enero de 2005



Después del 1 de Enero de 2005



1. Introducción Renfe (Datos básicos)

2. Diferenciación de Servicios

3. El contexto internacional

4. Alta Velocidad en España

5. Valencia: la última gran apuesta

6. El futuro inmediato

7. El cliente en el centro de la estrategia

8. La Sostenibilidad

índice

Servicios públicos



Declarados por la autoridad competente

Servicios comerciales



Precios establecidos por el mercado

¿Qué servicios son comerciales?



Los servicios comerciales no cuentan con una tarifa reglamentada y, por tanto, sus precios deben fijarse de acuerdo con los costes y considerando la presión del mercado; tanto por lo que se refiere a la voluntad de pagar de los clientes, como en relación a los precios de los competidores.

1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
- 3. El contexto internacional**
4. Alta Velocidad en España
5. Valencia: la última gran apuesta
6. El futuro inmediato
7. El cliente en el centro de la estrategia
8. La Sostenibilidad

índice

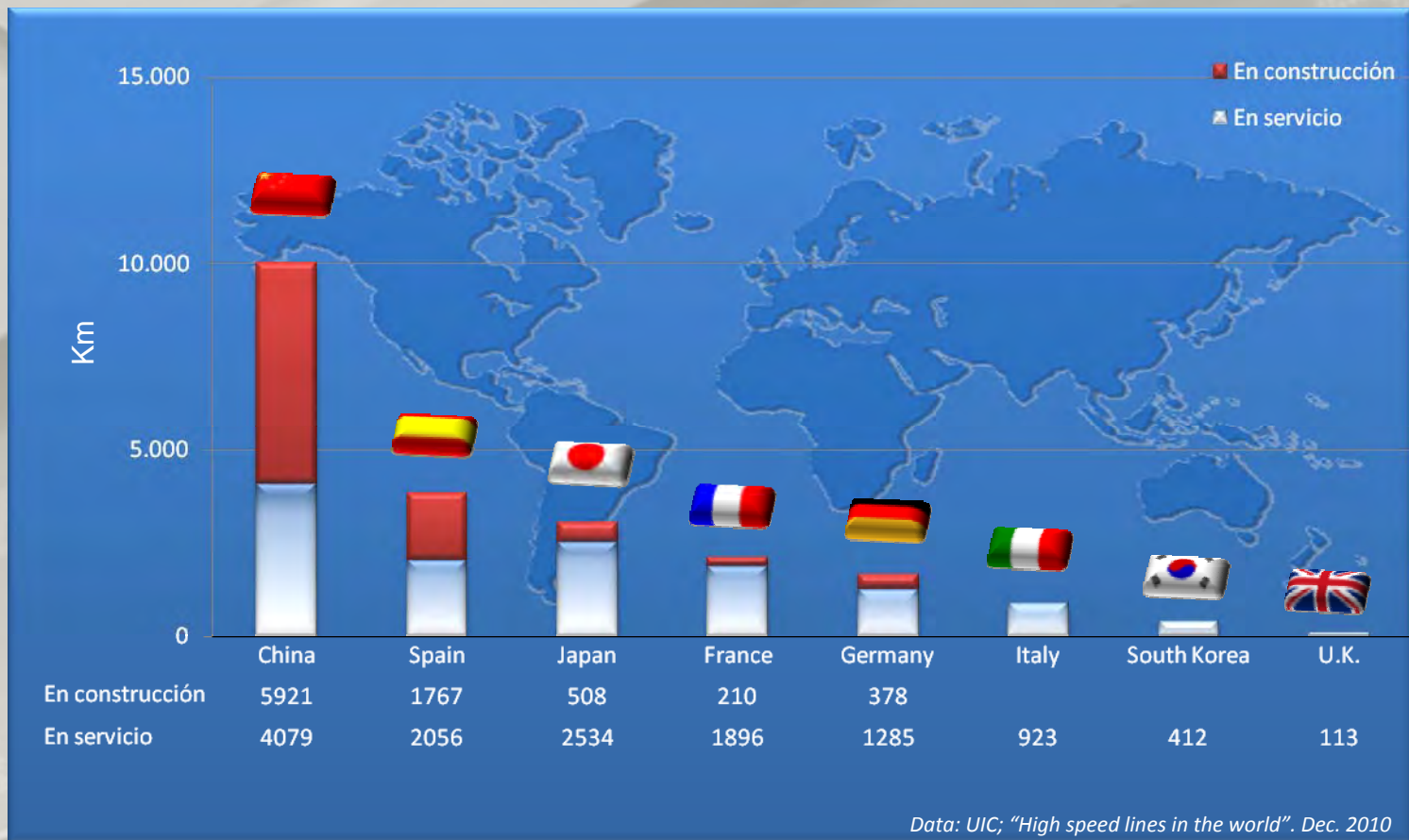
Reconocimiento internacional



“En España la línea de alta velocidad entre Madrid y Sevilla tiene tanto éxito, que entre esas dos ciudades viaja más gente en tren que la suma de la gente que viaja en coche y en avión”

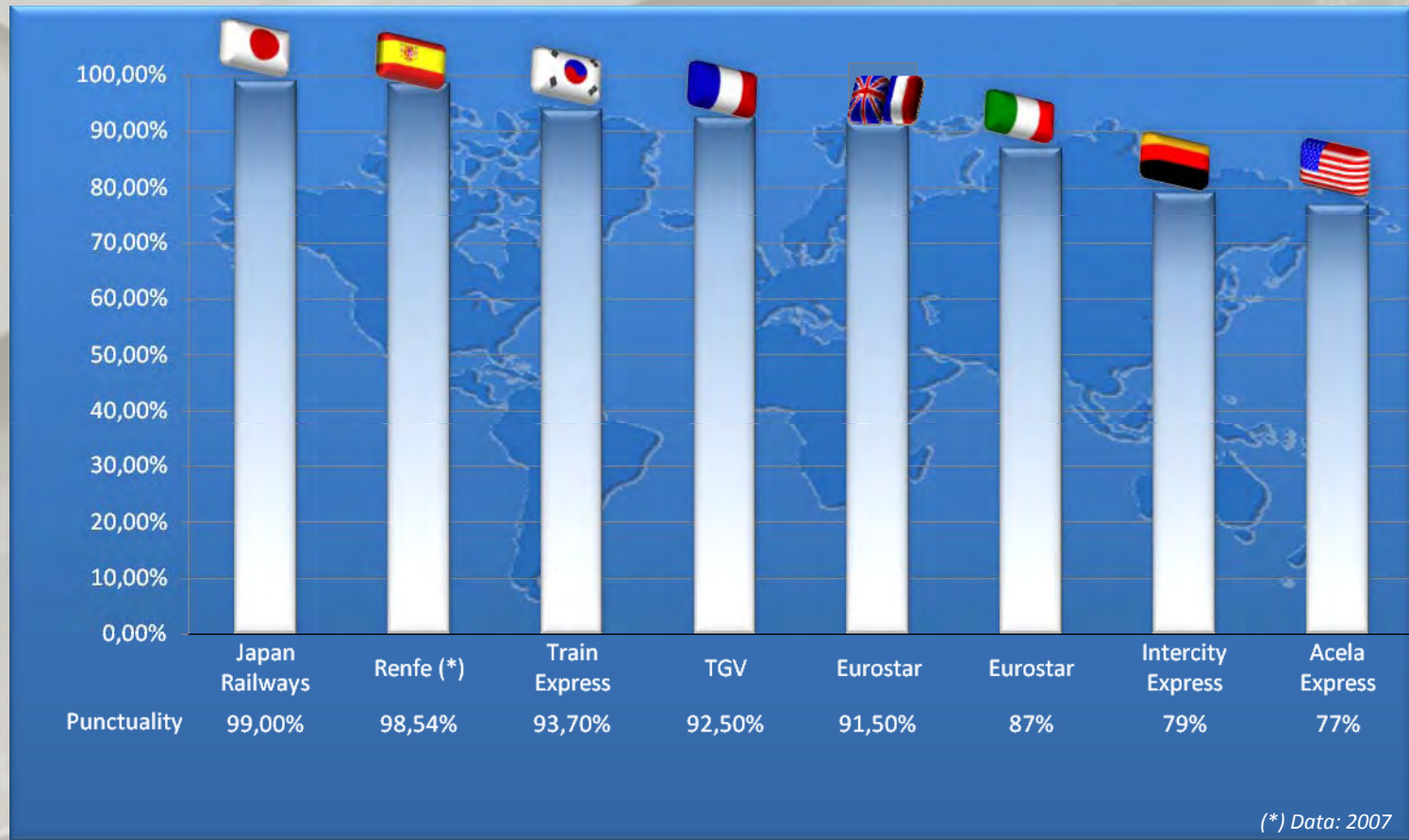
*Barak Obama
Presidente EE.UU.*

Líneas de Alta Velocidad en el mundo



Data: UIC; "High speed lines in the world". Dec. 2010

Ranking mundial de puntualidad en trenes de Alta Velocidad



Compromiso de puntualidad

País	Producto	Retraso	Reembolso
España	AVE Madrid-Sevilla	> 5 min	100%
	AVE	> 15/30 min	50/100%
Francia	TGV	> 30 min	33%
Italia	Frecciarossa	> 30 min	30%
Alemania	ICE	> 60/120 min	25/50%

Reembolsos parciales para viajeros del AVE

Defecto de...	Reembolso
Audio/Video	15%
AC total/parcial	100% / 50%
WC	100%
Catering	50%
Cafeteria / Restaurante	25%

Atributos del Servicio

Importancia para el viajero (1-10)

	7	6	4	10	9	8	4	5	10	8	5	2	6	
	Check In	Sala Club	Parking	Comida	Menús	Cafetería	Video	Minus válidos	3 clases	Prensa	Serv. Menores	Mascotas	Fidelización	Total servicio* (1-10)
renfe	●	◐	◐	◐	◐	●	●	●	●	◐	●	●	●	6,30
eurowest	●	◐	○	◐	◐	●	◐	○	●	◐	●	●	●	5,35
SNCF	○	◐	○	◐	○	●	●	○	○	◐	●	●	●	4,25
DB <small>Deutsche Bahn</small>	○	◐	○	◐	○	●	◐	○	○	◐	○	○	●	3,85
ENR <small>Ente Nazionale per le Ricerche</small>	○	◐	○	◐	○	●	○	○	○	◐	○	●	○	2,35
KTX	○	◐	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	1,00
JR	○	◐	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	0,20

- Servicio ofrecido para todos los pasajeros (10 puntos)
- ◐ Servicio ofrecido para Clases Premium (5 puntos)
- No ofrece este servicio (0 puntos)

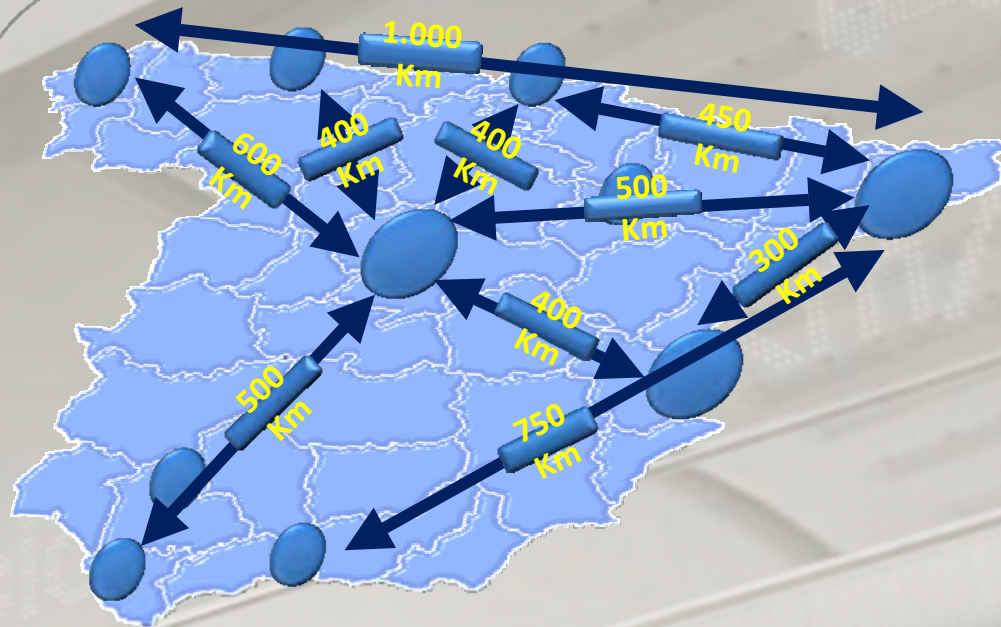
* Índice de atributos del servicio ponderados en base al peso relativo que cada atributo tiene en el coste ligado al viajero de Renfe; disponiendo de cada uno de los atributos en todas las clases del tren se suma un índice de 10.


Fuente: Análisis Accenture

1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
- 4. Alta Velocidad en España**
5. Valencia: la última gran apuesta
6. El futuro inmediato
7. El cliente en el centro de la estrategia
8. La Sostenibilidad

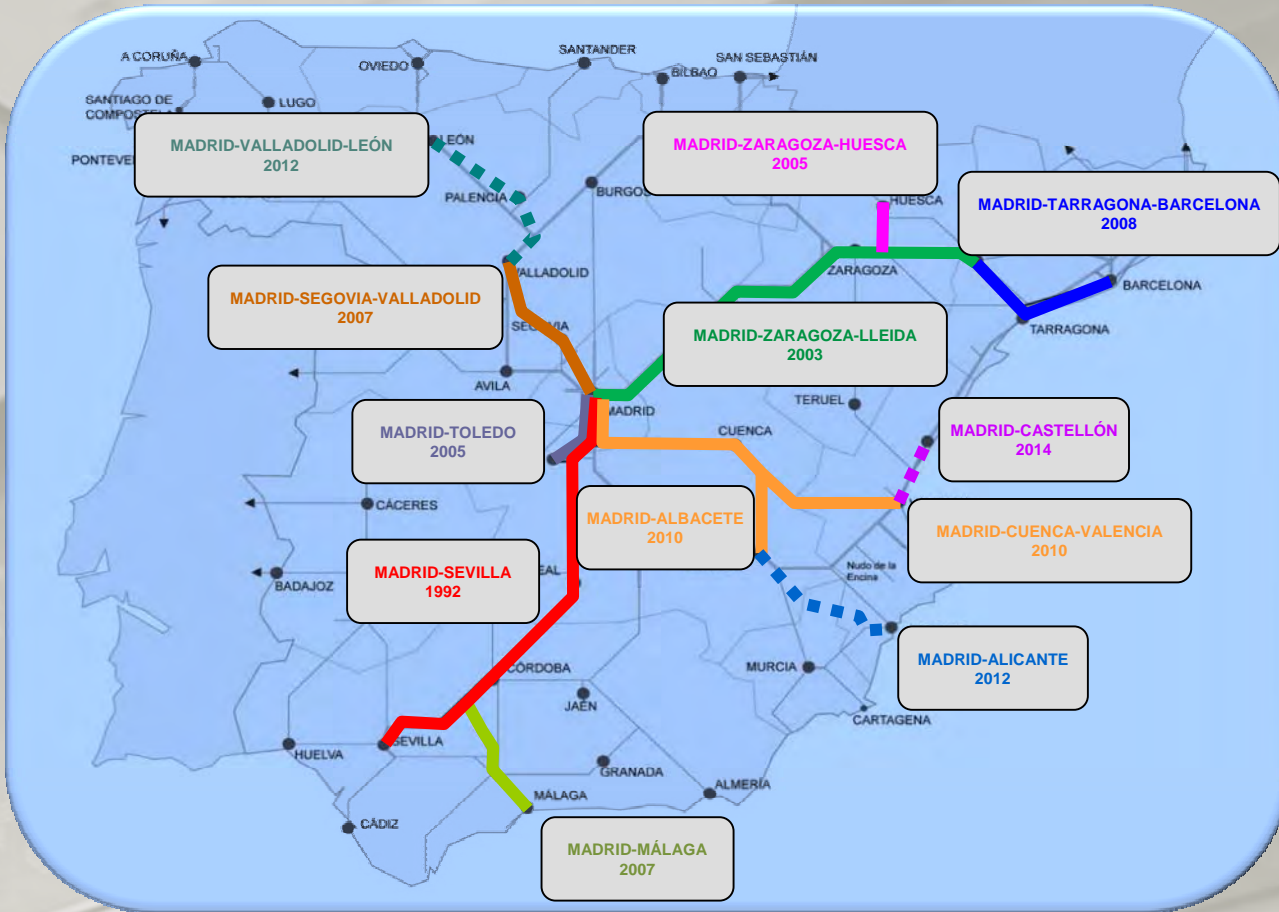
índice

España posee distancias adecuadas para el transporte ferroviario



 Principales núcleos de población

* Distancias aproximadas en línea recta



Red Mixta: Alta Velocidad + Ancho Ibérico



●—● líneas de Alta Velocidad
●—● Línea Convencional

Convivencia de múltiples sistemas



Renfe es una operadora ferroviaria que trabaja con todas las marcas y todas las tecnologías del mercado.

Flota global



Trenes de Alta Velocidad 187



Trenes de Larga Distancia 100

Total trenes
287

Datos a 31 Diciembre 2010

En 2010 el parque de trenes de Renfe se convirtió en el más moderno de Europa.

Renfe ha puesto en servicio en España un total de 564 trenes nuevos de viajeros en el periodo 2004-2010

(UNIFE, Union des Industries Ferroviaires Européennes)

Perfil del viajero AVE

Edad: 30-44 años

Viajeros ocupados: 76,5%

Estudios universitarios: 64,4%

Razones del viaje
Profesional/negocios: 47,8%

Media de trayectos/ año: 36,4

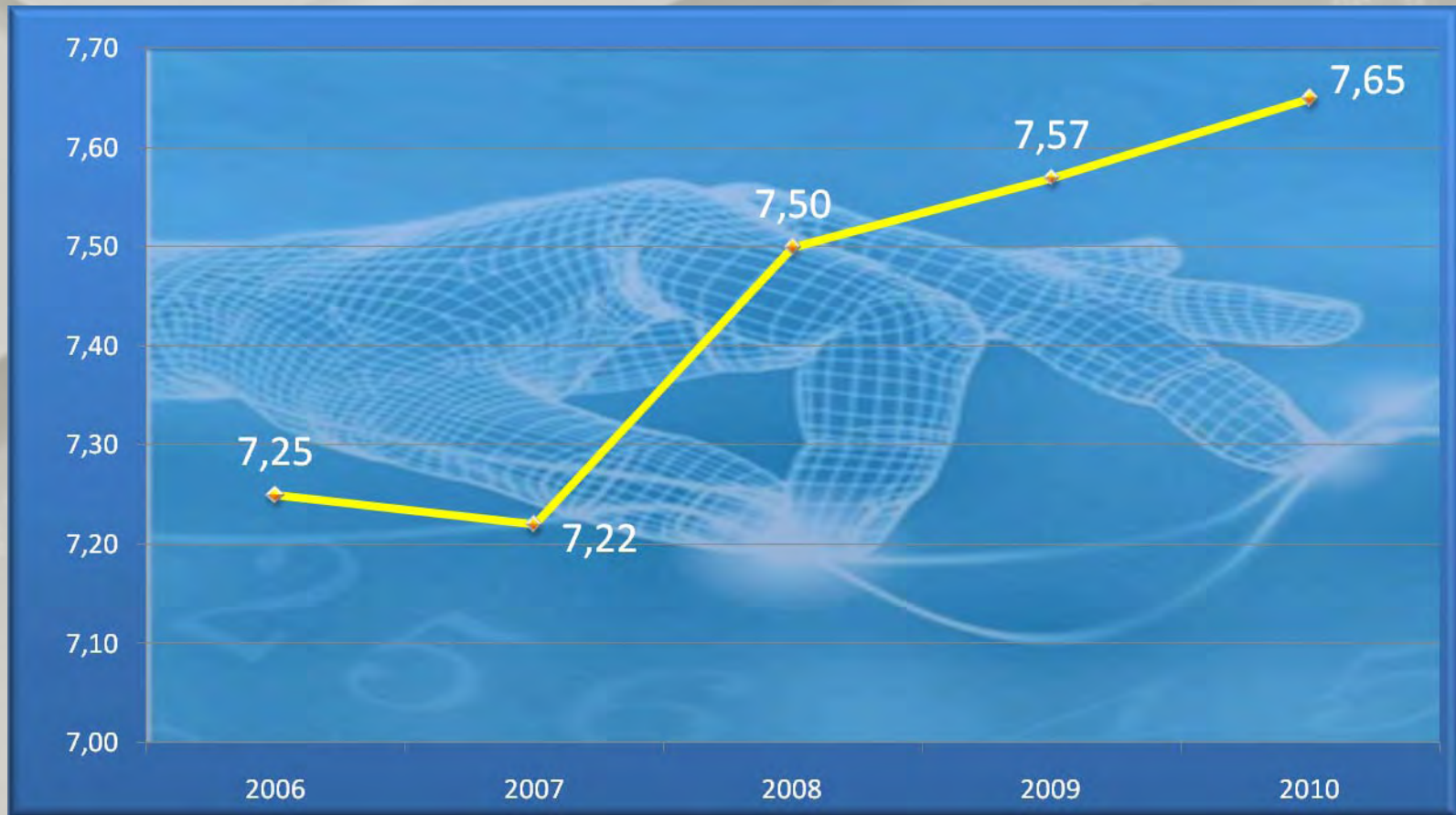
Fidelidad media: 84,1%



Atributos de servicio más valorados

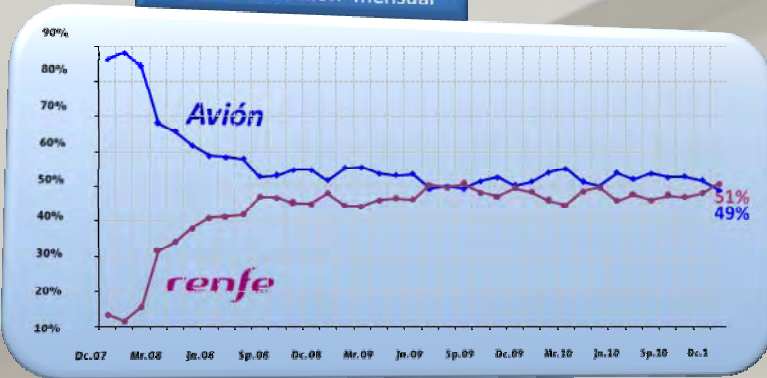


Evolución de la Calidad

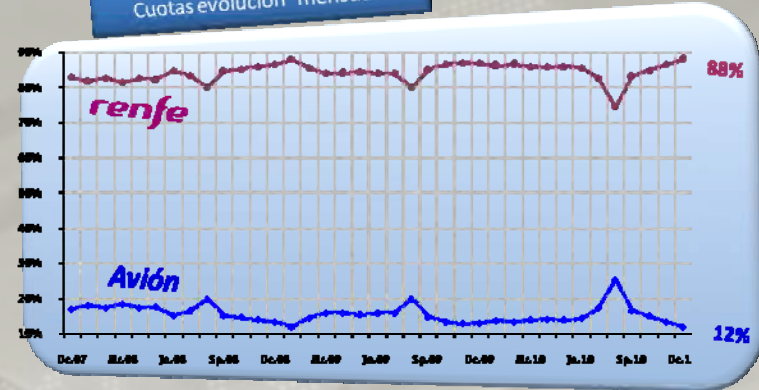


Tren Vs Avión

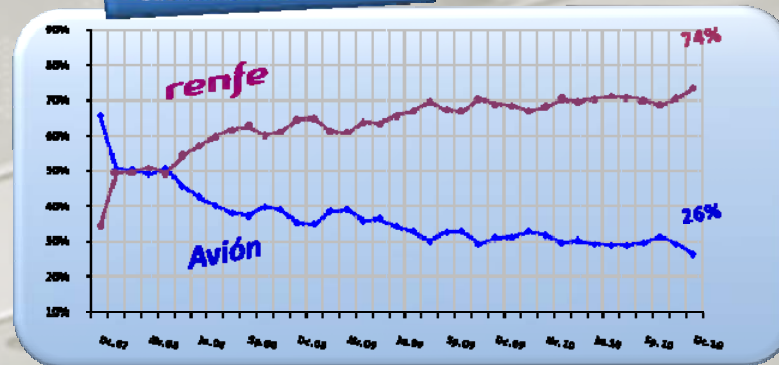
Madrid - Barcelona
Cuotas evolución mensual



Madrid - Sevilla
Cuotas evolución mensual

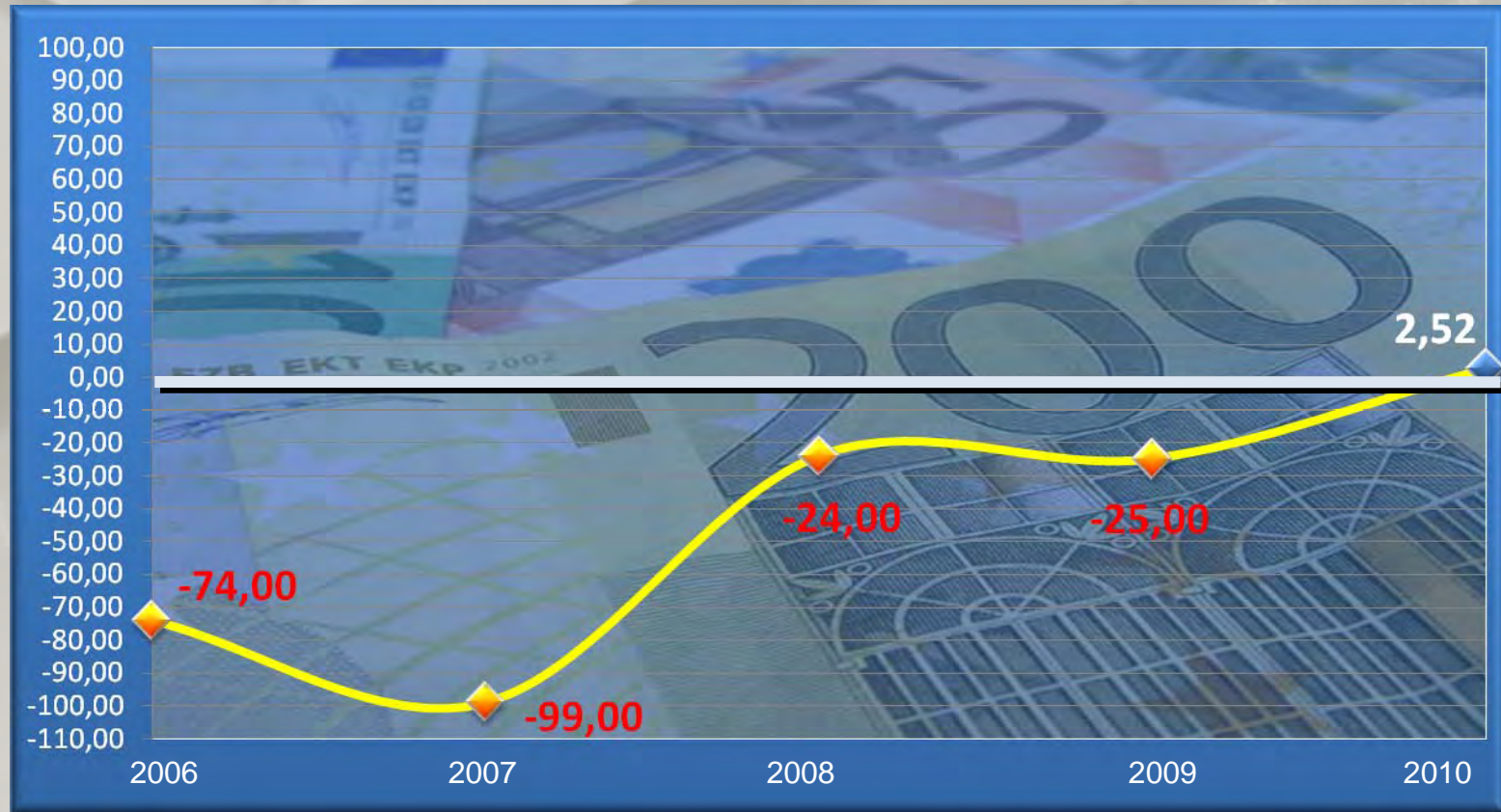


Madrid - Málaga
Cuotas evolución mensual





Evolución del resultado



Factores diferenciales

Gracias a la aptitud para construir y explotar de manera eficiente nuestra red, hemos sido capaces de estructurar una oferta atractiva al viajero, consiguiendo captar usuarios de modos menos sostenibles y fomentar la movilidad en España

Captación de viajeros del avión: 85%
(en líneas maduras)

Creación de tráfico incremental: 3%
(en líneas maduras)

Rápido
Mejor velocidad comercial del mundo: 221
km/h

Cómodo
Atributos del servicio diferenciales

Fiable
Mayor compromiso de puntualidad y calidad

Asequible
Tarifa media más baja de Europa: 0,187€ /km

1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
4. Alta Velocidad en España
- 5. Valencia: la última gran apuesta**
6. El futuro inmediato
7. El cliente en el centro de la estrategia
8. La Sostenibilidad

índice

Nueva línea: características técnicas



438 kms
(inc. Motilla-Albacete)

58 Trenes diarios

300 km/h Velocidad máxima

5 Nuevas estaciones
(inc. nueva terminal de llegadas de Madrid Atocha)

2 Cambiadores de ancho
(Albacete y Valencia)

Señalización ERTMS

Balance

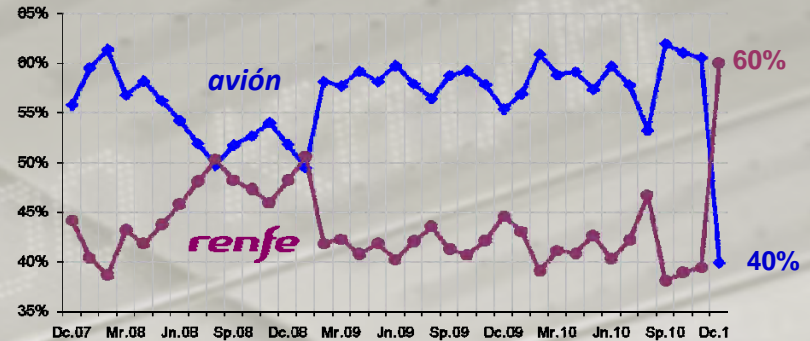
19/DIC/2010 – 6/FEB/2011

404.434 viajeros
totales en la línea

Madrid – Valencia
(de punto a punto)
226.110 viajeros

150% crecimiento

Madrid – Valencia
Evolución mensual



1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
4. Alta Velocidad en España
5. Valencia: la última gran apuesta
- 6. El futuro inmediato**
7. El cliente en el centro de la estrategia
8. La Sostenibilidad

índice

Novedades 2011

TGV
Paris - Figueras



Nueva conexión
Madrid – Aeropuerto de
Barajas T4



1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
4. Alta Velocidad en España
5. Valencia: la última gran apuesta
6. El futuro inmediato

7. El cliente en el centro de la estrategia

8. La Sostenibilidad

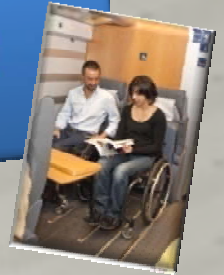
índice



Orientación al cliente



Accesibilidad



Política comercial



Apuesta por el mercado internacional



1. Introducción Renfe (Datos básicos)
2. Diferenciación de Servicios
3. El contexto internacional
4. Alta Velocidad en España
5. Valencia: la última gran apuesta
6. El futuro inmediato
7. El cliente en el centro de la estrategia
- 8. La Sostenibilidad**

índice

El tren es un buen amigo del medio ambiente...

Los trenes de Renfe permitieron un ahorro a la sociedad de 2.240 millones de euros en 2009. Evitaron la circulación de 299 millones de coches y 454.000 camiones y el vuelo de 82.000 aviones.



Reducción de emisiones

CO₂ emisiones por pasajero en el trayecto Barcelona-Madrid :

- alrededor de **70 kg** si se viaja en avión (el peso de una persona) **63 kg** en coche y alrededor de **13 kg** si el viaje se realiza en AVE (el peso de su equipaje)



renfe

AVE 3061

Velocidad 300

Km/h

Muchas gracias...

AVE 3061

Velocidad 300

Km/h

5