
INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

Hemos implantado una serie de procedimientos para garantizar nuestra mejora continua. El objetivo se inscribe en el marco de nuestra filosofía de **prestar un servicio de alta velocidad en tren con una óptima relación calidad/precio**. Desde que empezase nuestra operación en España el 10 de mayo de 2021, venimos trabajando con plataformas de atención al cliente y medición para lograr incidir positiva y continuamente en la satisfacción de nuestros clientes, una de nuestras prioridades. De esta forma, no solo cumplimos con lo dispuesto en la legislación aplicable, sino con los principios y valores que definen a **OUIGO España** en materia de compromiso con el cliente y Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

El presente informe recoge lo dispuesto por el reglamento sobre **la calidad del servicio en el transporte ferroviario de viajeros**, así como nuestra actividad en esta materia durante 2021. Dado que hemos empezado a prestar servicios en mayo de 2021, este informe alcanza nuestros primeros ocho meses de operación en España.



MARCO REGULATORIO

El 1 de octubre de 2015 entró en vigor la Ley 38/2015, del Sector Ferroviario, mediante la que las nuevas normas contenidas en la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo de 21 de noviembre de 2012, se incorporaron al ordenamiento jurídico español. A día de hoy, esta Ley no ha sido desarrollada en términos reglamentarios, por lo que se sigue aplicando lo recogido en Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario de la Ley 39/2003 de 17 de noviembre.

Respecto a los derechos que tienen los viajeros, debemos poner sobre la mesa el Reglamento (UE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. Establece un conjunto de **derechos mínimos para todos los pasajeros que viajen con empresas ferroviarias** con licencia comunitaria en la Unión Europea.

La Ley del Sector Ferroviario (Ley 38/2015) añade, en línea con lo recogido en el Reglamento (UE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo de 23 de octubre, la obligación que tienen las empresas ferroviarias de publicar, junto con su informe anual, otro sobre **sus resultados en materia de calidad del servicio**.



ARTÍCULO 58.4 DE LA LEY 38/2015 DEL SECTOR FERROVIARIO

Las empresas ferroviarias cuyo objeto sea el transporte ferroviario de viajeros deberán, asimismo:

- A) Establecer un **sistema de atención de las reclamaciones** que presenten los usuarios, en los términos que se desarrollen reglamentariamente¹.
- B) Determinar unas **normas de calidad del servicio** e implantar un sistema de gestión de la misma, para asegurar su mantenimiento. Tales normas de calidad del servicio incluirán los aspectos que se determinen reglamentariamente² en lo referente a:
 - Información y billetes.
 - Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones en los mismos.
 - Cancelaciones de servicios.
 - Limpieza del material rodante, calidad del aire e higiene en los vehículos, et-
cétera.
 - Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
 - Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incum-
plimiento de las normas de calidad del servicio.
 - Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de
movilidad reducida.
- C) Las empresas de transporte de viajeros **facilitarán** a éstos **la información** en formatos adecuados, accesibles y comprensibles y velarán, asimismo, para que los servicios se presten con arreglo a las normas que regulan las condi-
ciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utiliza-
ción del transporte ferroviario.

Las empresas ferroviarias controlarán sus propios resultados en materia de ca-
lidad del servicio. Además, publicarán cada año, junto con su informe anual, un
informe sobre los resultados alcanzados en este campo. Este último se remitirá al
Ministerio de Fomento y se publicará en la página web de la empresa.

¹ Como hemos precisado anteriormente esta materia no se ha desarrollado reglamentariamente

² Ver nota 1

A) Establecer un sistema de atención de las reclamaciones que presenten los usuarios, en los términos que se desarrollen reglamentariamente

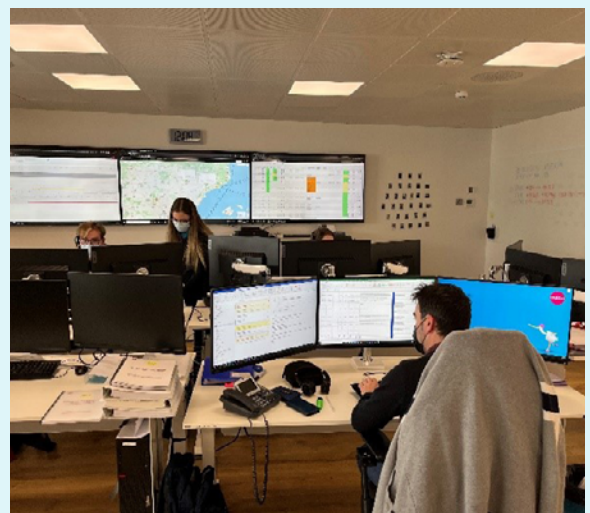
En cuanto a la primera obligación del artículo 58.4 de la nueva Ley del Sector Ferroviario (Ley 38/2015), la legislación ferroviaria señala que las empresas deberán tener, en las instalaciones en las que se ofrezcan servicios al público, un **libro de reclamaciones de libre acceso** a los usuarios. Esta obligación tendrá que cumplir con las formalidades indicadas en los artículos 98 y siguientes del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario. Además, del artículo 27 del Reglamento (UE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Se establece que la compañía ferroviaria, en este caso OUIGO, tendrá un **plazo máximo de un mes para contestar a las reclamaciones** de sus usuarios. En los casos en los que la empresa ferroviaria no pueda dar una respuesta al usuario durante el plazo máximo de un mes, ésta deberá, al menos, informar al viajero de la fecha en la que se le dará una respuesta. En este último caso, la fecha indicada nunca debe superar un plazo máximo de tres meses desde el día en que el usuario realizó la queja o reclamación.

Teniendo en cuenta estos requerimientos legales, OUIGO ha establecido un **sistema para atender las reclamaciones y quejas** que sus usuarios realizan. Los canales de comunicación que OUIGO pone a disposición de los usuarios para reclamaciones y quejas son varios. Por una parte, todos los trenes OUIGO disponen de hojas de reclamación. Por otro lado, los usuarios disponen también de un formulario a rellenar en la página web, las redes sociales o el servicio de atención al cliente de OUIGO.

Independientemente del canal de comunicación utilizado por el usuario, su reclamación siempre se registrará en nuestra plataforma **de atención al cliente/CRM**. Esta plataforma de mejora de la atención al cliente nos permite centralizar todas las respuestas y obtener indicadores. Como resultado, podemos llevar a cabo mediciones e identificar los puntos mejora del servicio.

En OUIGO consideramos que **la gestión de las reclamaciones es fundamental** para lograr un marco de protección jurídica en temas de consumo. Por esta razón, OUIGO ha puesto en marcha un sistema para lograr una gestión eficaz y eficiente de las mismas. Además, somos plenamente conscientes de que de nuestra capacidad de gestión y respuesta dependen muchas oportunidades de fidelización y mejora para la compañía. Por ejemplo, tanto el tipo de reclamación como el tiempo de respuesta a la misma son elementos que tenemos en cuenta para llevar a cabo la medición y análisis de resultados.



Por otro lado, OUIGO también pone a disposición del viajero una **política de compensación** para los casos en los que su trayecto sufra una cancelación o retraso. En tales casos, el viajero permanecerá informado de las alteraciones de su trayecto.



B) Determinar unas normas de calidad del servicio e implantar un sistema de gestión de la misma, para Asegurar su mantenimiento








En cuanto a la segunda obligación del artículo 58.4, es importante mencionar que, a día de hoy, no existen todavía normas que regulen la calidad del servicio en el sector ferroviario. En este sentido, cada operador ferroviario se atiene a los principios, reglas o índices de medición que estime oportuno para lograr sus propios objetivos.

OUIGO se atiene al principio del ciclo de mejora continua o Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (del inglés “Plan-Do-Check-Act” o PDCA) para garantizar la calidad de su servicio. La compañía centra su estrategia en:

- Proporcionar un servicio que cumpla tanto con los requisitos del cliente como con los legales aplicables
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Ser más preventivos y menos correctivos
- Trabajar en la mejora continua del servicio de OUIGO

Para conseguir estos objetivos, OUIGO ha creado un **sistema de gestión y ha establecido una serie de procesos**. La compañía dispone, específicamente, de un sistema para medir y analizar, mediante el uso de indicadores. De este modo, a través de esta herramienta, OUIGO está al corriente de los recursos necesarios para las acciones que le harán conseguir sus objetivos. Todos estos procesos cuentan con el sustento de una estructura documental, organizada y difundida a través de una herramienta que funciona como gestor documental. Cabe mencionar que, todos estos procesos son revisados de forma anual por un auditor, en el marco de las auditorías de vigilancia anuales.

A continuación, se incluyen los **principales indicadores de calidad del servicio** para el ejercicio 2021 relativos a los puntos citados en la letra b) del artículo 58.4 de la Ley 38/2015, previamente mencionados. Todos ellos están definidos a través de procedimientos y seguidos de forma contractual en aquellos que interviene un tercero:

-  Información y billetes.
-  Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones en los mismos.
-  Cancelaciones de servicios.
-  Limpieza del material rodante, calidad del aire e higiene en los vehículos, etcétera.
-  Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
-  Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
-  Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.



Información

La política de información al viajero de OUIGO ha sido elaborada en base al posicionamiento y a los principios de la marca OUIGO España: **transparencia y simplicidad**. En OUIGO España invertimos en recursos y sistemas para mantener informados a nuestros viajeros en todas las etapas de su experiencia OUIGO. Su satisfacción con nuestro servicio es una de nuestras prioridades y principales compromisos.

Primeramente, al momento de efectuar la compra de los billetes, el viajero recibe un **correo de confirmación** de su reserva, en el que se detallan todos los datos de la misma. Posteriormente, 72h antes de la salida de su trayecto, éste recibe, asimismo, un recordatorio del día y hora de su viaje.

Si el viajero solicita un servicio de **Persona con Movilidad Reducida (PMR)**, éste recibe, además, un correo para confirmar la solicitud del servicio, así como un correo recordatorio 24h antes del viaje.

Una vez el viajero se sube a uno de nuestros trenes, desde OUIGO seguiremos manteniéndolo al corriente en caso de que una de las situaciones a continuación detalladas se presente. A continuación, el **porcentaje de las situaciones de las que tuvimos que mantener informados a nuestros viajeros en 2021**, durante nuestros primeros ocho meses de operaciones en España:



		2021
Pre operativo	%	18,39%
Cancelación	%	0,20%
Otras informaciones	%	18,19%
Operativo	%	67,44%
Anuncio andén	%	64,05%
Retraso	%	1,21%
Otras informaciones	%	2,19%
Post operativo	%	14,17%
Retraso	%	2,21%
Tráfico normal	%	11,96%



Puntualidad de los servicios

Según datos del año 2021, un **0,8%** de los trayectos de OUIGO presentaron retrasos de menos de 60 minutos, un **0,2%** presentaron retrasos entre 60 y 119 minutos y un **0,1%** presentaron retrasos de 120 minutos o más.

	2021
% de retrasos de menos de 60 minutos	0,8%
% de retrasos de 60 - 119 m	0,2%
% de retrasos de 120 o más	0,1%



Cancelaciones

En 2021, un **0,04%** de los trayectos OUIGO resultaron cancelados.

	2021
Servicios suprimidos (%)	0,04%



Principales indicadores de satisfacción del cliente

Las **encuestas de satisfacción** se envían al 100% de los compradores 48h después de haber realizado el viaje. El tamaño de la muestra es muy superior al necesario para garantizar el máximo nivel de confianza (99%).

En 2021, el **Net Promoter Score (NPS)**, o porcentaje de probabilidad de que uno de nuestros viajeros recomiende nuestros servicios a una persona de su entorno, fue de un **50%**. Gracias a las encuestas realizadas en 2021, llegamos a la conclusión de que nuestros viajeros valoran las siguientes prestaciones de nuestro servicio en el porcentaje que se detalla a continuación:

	OUIGO España Acumulado 2021
Calidad-precio	91%
Limpieza	94%
Confort	89%
Restauración	89%
Información al viajero	93%
Tripulación	94%
Gestión de retrasos	57%
Satisfacción global a bordo	84%
Satisfacción global	90%



Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de servicio




En OUIGO, los clientes tienen a su disposición los siguientes **canales de comunicación para realizar quejas y reclamaciones**: hojas de reclamación disponibles en todos los trenes y un formulario en la página web, redes sociales y el servicio de atención al cliente.

Durante el 2021, desde el 01/01/2021 hasta el 03/12/2021, las diferentes comunicaciones recibidas se categorizaban en función de la temporalidad del viaje (antes y después del viaje), independientemente del canal de entrada.

TEMPORALIDAD	ANTES	DESPUÉS
CANAL	Formulario Web / Mail / Teléfono / Redes Sociales / Hojas de Reclamación	
TIPOLOGÍA DE SOLICITUD	Quejas, Reclamaciones y solicitud de información	

Datos del 01/01/2021 - 02/12/2022		PRESENTADAS	TRAMITADAS
ANTES DEL VIAJE	Nº	23176	23176
DESPUÉS DEL VIAJE	Nº	1974	1974

A partir de diciembre de 2021, las categorías de temporalidad y tipología sufrieron una fusión con el fin de mejorar la priorización y respuesta. De esta forma, la tipología de solicitud pasa a considerarse más prioritaria que la temporalidad del viaje. Actualmente las **categorías de las comunicaciones** recibidas son las siguientes:

-  Quejas y reclamaciones
-  Sugerencias, felicitaciones y colaboraciones
-  Solicitud de información

Para la categoría de Quejas y Reclamaciones entre el 03/12 y 31/12 se recibieron y tramitaron las siguientes comunicaciones:

Datos del 03/12/2022 - 31/12/2022		PRESENTADAS	TRAMITADAS
RECLAMACIONES Y QUEJAS	Nº	1100	1100

A nivel de hojas de reclamaciones, devoluciones vinculadas a indemnizaciones y plazos de respuesta a las comunicaciones recibidas se exponen a continuación los principales indicadores:

		2021
Hojas de reclamaciones escritas	(Nº)	58
Hojas de reclamaciones tramitadas	(Nº)	58
Devoluciones de indemnizaciones vinculadas a retrasos / compensaciones	(Nº)	12.452
Plazo medio de respuesta 2021 (en todas las categorías expuestas anteriormente)	(días)	1



Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida

En 2021, el número de asistencias a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida ascendieron a 4.292. Por otro lado, **todas nuestras estaciones ofrecen asistencia permanente**, cuya solicitud se hace con una antelación de 30 minutos y no asistencia puntual.



	2021
Número de asistencias	4292
Asistencia permanente: solicitud 30' (nº estaciones)	4 (Todas las estaciones son con asistencia permanente)
Asistencia puntual: solicitud 12h (nº estaciones)	0 (Ya que todas las estaciones son con asistencia permanente)

Por último, en lo que respecta a certificaciones, durante 2021 **OUIGO obtuvo la certificación de AENOR** por los protocolos de limpieza e higiene implantados frente el COVID-19. Las medidas implantadas por la compañía consistieron en controles exhaustivos de seguridad, el uso obligatorio de mascarilla, la toma de temperatura y la renovación del aire. OUIGO tiene un gran compromiso en garantizar la máxima seguridad y tranquilidad para sus pasajeros.

C) Las empresas de transporte de viajeros facilitarán a estos la información en formatos adecuados, accesibles y comprensibles y velarán, asimismo, para que los servicios se presten con arreglo a las normas que regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización del transporte ferroviario

El Reglamento (UE) nº 1371/2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril señala que las empresas ferroviarias tienen la obligación de facilitar a los viajeros que lo soliciten, como mínimo, **la información que se detalla en su anexo II.**

Así, con carácter **previo al viaje**, debe ponerse en conocimiento de los viajeros la información relativa a:

- Las condiciones generales aplicables al contrato de transporte.
- Los horarios y condiciones del viaje más rápido y del viaje más económico.
- Las condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y con movilidad reducida.
- Las condiciones de acceso y disponibilidad para bicicletas.
- Los asientos disponibles en primera y segunda clase.
- Las actividades que puedan perturbar o retrasar el servicio.
- La disponibilidad de servicios a bordo.
- Los procedimientos para recuperar el equipaje extraviado y para presentar reclamaciones.

Del mismo modo, **durante el viaje**, deberá facilitarse la información referente a:

- Los servicios a bordo.
- La próxima estación.
- Los retrasos.
- Los principales servicios de enlace.
- Las cuestiones de seguridad.

Por otro lado, en materia de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización del transporte ferroviario, existen numerosas disposiciones legales que garantizan el acceso de las personas con discapacidad. Estas disposiciones legales obligan a las empresas ferroviarias a contar con **normas de acceso no discriminatorias**. Asimismo, exigen la prestación de asistencia a los usuarios que la necesiten a bordo del tren, en el momento de embarcar y en el momento de desembarcar.

Cabe mencionar la detallada regulación que existe a este respecto en el anexo I del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre. En él se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad

OUIGO España está firmemente decidida a ofrecer **la mejor experiencia de viaje a todos sus viajeros**. Creemos que todo el mundo, sean cuales sean sus capacidades físicas o intelectuales, tiene derecho a beneficiarse de nuestras ofertas y servicios. En este sentido, con la ayuda de personas expertas en accesibilidad digital, hemos incorporado funciones en la página web y en la App que facilitan el uso a usuarios con limitación visual.

A día de hoy, **nuestras plataformas poseen sistemas de apoyo para lectura de pantallas**, además de letras de varios tamaños y colores y la posibilidad de ajustar el contraste para facilitar la lectura. Además, en el transcurso de estas nuevas implementaciones en España, **ILUNION** ha formado al personal de OUIGO en aspectos como la atención a clientes con necesidades funcionales.



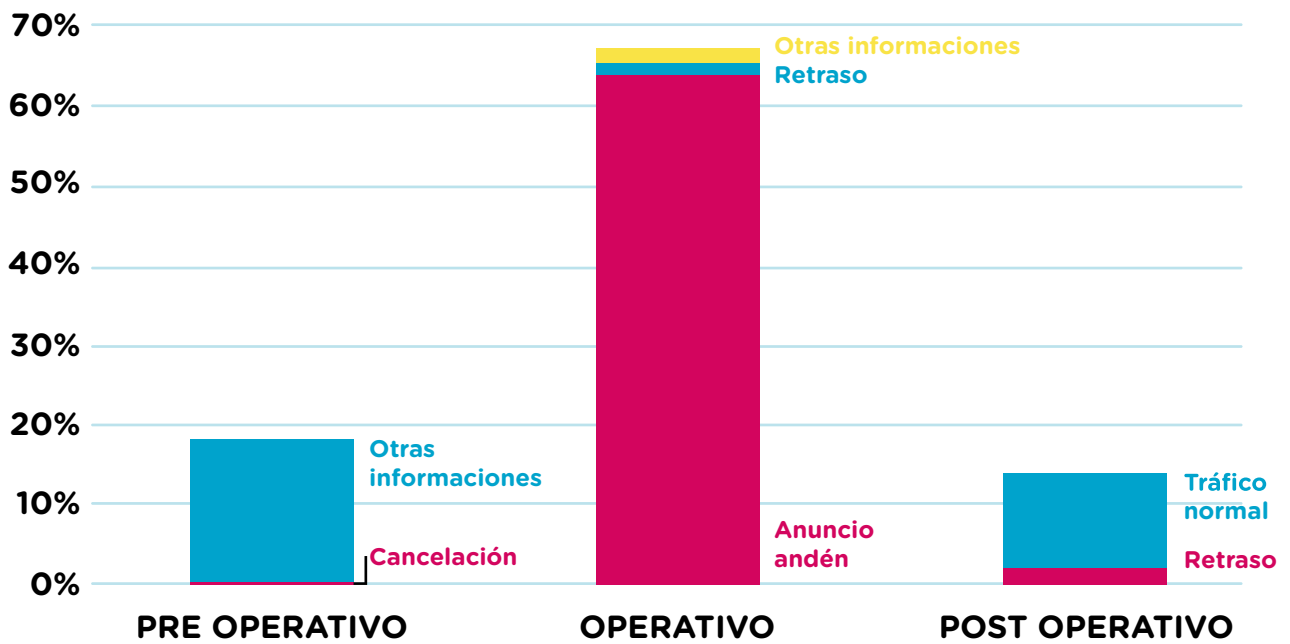
Situación de cumplimiento

Nuestra página web ha obtenido la **certificación de accesibilidad AA** que otorga **ILUNION Accesibilidad**. Esta certificación garantiza que cualquier persona pueda acceder, navegar e interactuar de forma eficaz y autónoma en la plataforma. Esta consultoría se ha realizado conforme a las pautas de accesibilidad al contenido en la web 2.1 establecidas por el W3C (consorcio de la World Wide Web) y en la norma UNE-EN 301549:2019, la cual recoge el estándar europeo de requisitos funcionales de accesibilidad para productos y servicios públicos de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Esta acreditación doble AA incluye un seguimiento para garantizar que la accesibilidad alcanzada se mantendrá en el tiempo. A nivel de la **App de OUIGO**, cada versión pasa todos los filtros de calidad propios de la App Store y Play Store.

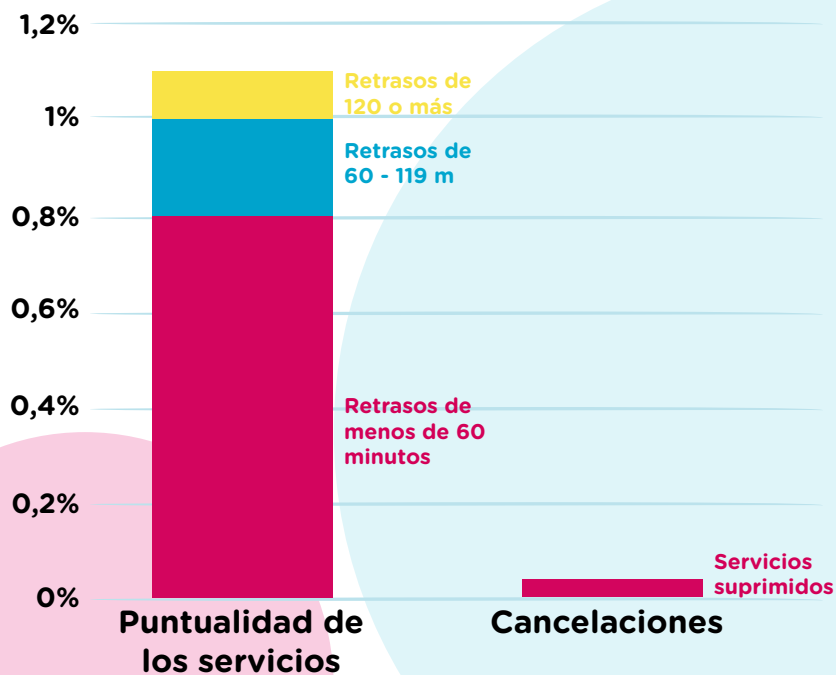
Para ofrecer a nuestros viajeros toda la ayuda posible desde el momento de la compra hasta llegar a su destino, no sólo colaboramos con ILUNION, sino que también contamos con acuerdos con el **Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)**. En el marco de nuestra colaboración con ADIF, ofrecemos una prestación de **asistencia gratuita en estaciones a las personas con discapacidad y movilidad reducida** para facilitarles el acceso a los trenes. Esta prestación la realizan los agentes del servicio ADIF-ACERCA y consiste en el acompañamiento desde el punto de encuentro hasta el acomodo en el asiento y desde el asiento hasta la salida de la estación de destino. Aparte de la asistencia en estaciones también ofrecemos asistencia en el tren como indicaciones en braille y avisos e indicaciones por megafonía, entre otras medidas.

ANEXO

Porcentaje de las situaciones de las que tuvimos que mantener informados a nuestros viajeros en 2021, durante nuestros primeros ocho meses de operaciones en España:



Puntualidad de los servicios y cancelaciones:



Gracias a las encuestas realizadas en 2021, llegamos a la conclusión de que nuestros viajeros valoran las siguientes prestaciones de nuestro servicio en el porcentaje que se detalla a continuación:

