

The logo for iryó, featuring the word in a white, lowercase, sans-serif font. It is positioned within a red, flowing, ribbon-like graphic that curves from the top left towards the center of the image.

Informe de calidad de servicio 2024



Líderes de la Alta Velocidad en toda España.

En iryo, hemos consolidado nuestro liderazgo en la Alta Velocidad ferroviaria gracias a una apuesta decidida por la innovación, la excelencia operativa y la experiencia del cliente. Desde el inicio de nuestras operaciones, hemos conectado las principales ciudades españolas — Madrid, Zaragoza, Tarragona, Barcelona, Cuenca, Valencia, Albacete, Alicante, Córdoba, Málaga y Sevilla—, ofreciendo a los viajeros más opciones y mejores servicios.

Nuestra flota, compuesta por los trenes más modernos y sostenibles de Europa, nos permite garantizar un viaje silencioso, eficiente y respetuoso con el medio ambiente. El ETR 1000, diseñado específicamente para ofrecer el máximo confort y fiabilidad, es un referente en el sector ferroviario europeo.

La liberalización del sector ferroviario en España ha sido un éxito, y en iryo hemos sido protagonistas de este proceso. Hemos contribuido a diversificar y elevar los estándares de calidad, facilitando el acceso a la alta velocidad a un mayor número de viajeros y respondiendo a las nuevas demandas de movilidad.

El compromiso de iryo va más allá del cumplimiento normativo: trabajamos cada día para que cada trayecto sea una experiencia positiva, segura y memorable. Apostamos por la mejora continua, escuchando a nuestros clientes y anticipándonos a sus necesidades. La satisfacción de quienes nos eligen y la confianza depositada en nuestro servicio nos impulsan a seguir liderando el cambio, poniendo al pasajero en el centro y marcando un nuevo estándar en la movilidad ferroviaria de alta velocidad.

El tren más moderno y silencioso de Europa.

La calidad del servicio en iryo se apoya en una flota de trenes de última generación, diseñada para ofrecer una experiencia de viaje cómoda, eficiente y sostenible. El ETR 1000, conocido en Italia como Frecciarossa 1000, ha sido fabricado por el consorcio Hitachi-Bombardier (actualmente grupo Alstom) y es reconocido como uno de los trenes más modernos y silenciosos en servicio comercial en Europa.

Gracias a su diseño aerodinámico avanzado y a la incorporación de tecnologías de ahorro energético, el ETR 1000 alcanza velocidades de hasta 300 km/h de forma eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

El interior ha sido concebido para maximizar el espacio disponible para los viajeros, ofreciendo un entorno amplio y confortable que favorece el bienestar durante todo el trayecto.

El ambiente silencioso a bordo, junto con la climatización inteligente y la gestión de la calidad del aire, contribuyen a una experiencia de viaje agradable y segura. Además, la conectividad wifi 5G y las áreas de restauración completan una oferta de servicios que sitúa a iryo como referente en la alta velocidad europea.

La apuesta por este material rodante de vanguardia refuerza nuestro compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua, permitiendo a iryo ofrecer un servicio fiable, eficiente y alineado con las expectativas de los viajeros más exigentes.





Contexto normativo

La regulación básica sobre la prestación de servicios ferroviarios de viajeros a nivel europeo se contiene en la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único.

La transposición de la anterior Directiva al derecho español se realizó mediante la Ley 38/2015, del Sector Ferroviario. Esta disposición se complementa con lo dispuesto en el Real Decreto 2387/2004, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

Por otra parte, el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo establece los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Además, el Reglamento (UE) 2021/782 establece obligaciones específicas para las empresas ferroviarias en cuanto a la implementación de normas de calidad del servicio y de un sistema de gestión para mantener dicha calidad.

La transparencia es un componente clave del Reglamento (UE) 2021/782, buscando el objetivo de que el usuario pueda evaluar la calidad del servicio proporcionado, fomentando la confianza en el sistema ferroviario.

Para fomentar la transparencia, la calidad y la fiabilidad en la prestación del servicio ferroviario, las empresas deben elaborar y presentar informes de calidad del servicio. En estos informes, las empresas ferroviarias deben detallar su desempeño en relación con múltiples indicadores de calidad.

El Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782 dispone que las normas de calidad del servicio que la empresa ferroviaria debe implementar abarcarán los elementos enumerados en dicho Anexo. Estos elementos son los siguientes:

1. Información y billetes.
2. Puntualidad de los servicios.
3. Retrasos.
4. Cancelaciones de servicios.
5. Limpieza del material rodante.
6. Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
7. Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
8. Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.



En iryo estamos plenamente comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios, utilizando los datos y las opiniones de nuestros pasajeros para implementar las mejoras que aseguren un alto nivel de servicio y de satisfacción del cliente, conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/782.

1. Información

En iryo, la calidad, la transparencia y el cumplimiento normativo son los pilares sobre los que se asienta toda nuestra actividad. Nuestra operativa se desarrolla bajo el más estricto respeto a la legislación europea y española que regula el sector ferroviario, entre la que cabe destacar:

- **Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único.**
- **Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.**
- **Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario.**
- **Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.**

De forma específica, el Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782 dispone que las normas de calidad del servicio que la empresa ferroviaria debe implementar abarcan los siguientes elementos, que en iryo se cumplen de manera rigurosa y sistemática:

1. Información y billetes.
2. Puntualidad de los servicios.
3. Retrasos.
4. Cancelaciones de servicios.
5. Limpieza del material rodante.
6. Estudios sobre satisfacción de los usuarios.
7. Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
8. Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la protección de los derechos de los usuarios, iryo facilita a los viajeros, previa solicitud, toda la información exigida por la normativa vigente. En particular, iryo pone a disposición de los viajeros la siguiente información antes del viaje:

1. Condiciones generales aplicables al contrato.
2. Horarios y condiciones del viaje más rápido.
3. Horarios y condiciones de todas las tarifas disponibles, indicando de modo destacado las tarifas más baratas.
4. Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
5. Disponibilidad de capacidad para bicicletas y condiciones de acceso.
6. Asientos o plazas disponibles en las distintas clases existentes.
7. Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios (planificados y en tiempo real).
8. Disponibilidad de instalaciones a bordo, incluyendo wifi y aseos.
9. Disponibilidad de servicios a bordo, incluyendo la asistencia prestada por el personal de iryo.
10. Información previa a la compra sobre si el billete constituye un billete combinado.
11. Procedimientos para recuperar el equipaje extraviado.
12. Procedimientos para presentar reclamaciones.

Durante el viaje, iryo facilita a los viajeros la siguiente información:

1. Servicios e instalaciones a bordo propios de cada tren, incluido el wifi.
2. Paradas en las estaciones.
3. Posibles perturbaciones y retrasos (planificados y en tiempo real).
4. Principales servicios de enlace de iryo.
5. Cuestiones obligatorias de seguridad.

La elaboración y publicación de este informe de calidad responde a nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, permitiendo a los usuarios y a las autoridades evaluar nuestro desempeño y reforzando la confianza en el sistema ferroviario. En iryo, la calidad, la transparencia, la fiabilidad y el cumplimiento normativo no son solo obligaciones, sino garantías para nuestros viajeros y bases sobre las que construimos la confianza en nuestro servicio.

2. Puntualidad de los servicios

La puntualidad es uno de los pilares fundamentales en el compromiso de iryo con la calidad del servicio. Somos plenamente conscientes de que el cumplimiento riguroso de los horarios es un factor clave para la satisfacción de nuestros clientes y para la confianza en el sistema ferroviario.

Durante 2024, el 72,05% de nuestros trenes llegaron a la hora prevista o con adelanto, un dato que refleja el esfuerzo constante de todo el equipo por garantizar la fiabilidad y la eficiencia operativa. Este resultado es fruto de una gestión proactiva de la operativa diaria, la coordinación con los distintos actores del sector y la aplicación de procedimientos de control y mejora continua.

En iryo, la puntualidad no solo se mide como un indicador de desempeño, sino como un compromiso real con los viajeros. Por ello, analizamos de forma sistemática las causas de cualquier desviación horaria y aplicamos medidas correctoras para minimizar su impacto y prevenir su repetición.

Nuestro objetivo es seguir mejorando este indicador año tras año, reforzando la cultura de puntualidad en toda la organización y manteniendo la transparencia en la comunicación de nuestros resultados. La puntualidad es, para iryo, una garantía de calidad y una muestra de respeto hacia el tiempo de nuestros clientes.

3. Retrasos en los servicios

En iryo, la gestión de los retrasos es un aspecto clave de nuestro compromiso con la calidad y la transparencia. Somos plenamente conscientes de que cualquier desviación respecto al horario previsto puede afectar a la experiencia de nuestros clientes, por lo que analizamos de forma sistemática todas las incidencias para identificar sus causas y minimizar su impacto.

Durante 2024, el retraso medio global de los trenes que llegaron fuera de la hora programada fue de 10 minutos. Precisando lo anterior, la puntualidad de los servicios operados por iryo en el año 2024 fue la siguiente:

2024	
Puntualidad SE a 5 minutos	87,86%
Puntualidad SE a 10 minutos	92,85%
Puntualidad iryo a 5 minutos	97,46%
Puntualidad iryo a 10 minutos	98,12%

El indicador puntualidad SE considera todas las causas de retraso, sean o no atribuibles a iryo, mientras que el indicador puntualidad iryo contempla únicamente los retrasos imputables directamente a iryo.

Es importante destacar que el 26,83% de estas demoras se debieron a circunstancias ajenas a iryo, tales como incidencias en la infraestructura, condiciones meteorológicas adversas o causas imputables a terceros. En cumplimiento del artículo 19, apartado 10, del Reglamento (UE) 2021/782, iryo no está obligada a indemnizar en aquellos casos en los que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, a la culpa del viajero o al comportamiento de terceros que no haya podido evitarse aun desplegando la diligencia requerida.

Los retrasos producidos en el año 2024 por las circunstancias anteriores son los siguientes:

2024	
% de retrasos por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria	18%
% de retrasos por culpa del viajero	3%
% de retrasos por el comportamiento de tercero	5,83%

El ya citado Anexo III del Reglamento (UE) 2021/782 precisa que la información sobre retrasos en los servicios debe dividirse entre los servicios con retraso en la salida y con retraso en la llegada:

Porcentaje de servicios con retraso en la salida:

2024	
% de servicios con retraso en la salida	39,95%

Porcentaje de servicios con retraso en la llegada:

2024	
% de servicios con retraso de menos de 60 minutos	99,31%
% de servicios con retraso de entre 60 y 119 minutos	0,50%
% de servicios con retraso de 120 minutos o más	0,19%

En iryo, mantenemos una política de comunicación transparente con los viajeros, informando puntualmente de cualquier incidencia y de las medidas adoptadas para restablecer la normalidad en el servicio. Además, revisamos y actualizamos nuestros procedimientos de gestión de incidencias para anticiparnos a posibles situaciones y reducir al máximo el impacto de los retrasos en la experiencia del cliente.

Nuestro objetivo es seguir mejorando la gestión de los retrasos, reforzando la coordinación con los distintos actores del sector y manteniendo la excelencia operativa como base de la confianza de nuestros viajeros.

4. Cancelaciones de servicios

En iryo, la gestión de cancelaciones es un aspecto esencial de nuestro compromiso con la calidad y la fiabilidad del servicio. Somos plenamente conscientes de que la cancelación de un tren puede afectar de manera significativa a la experiencia del viajero, por lo que aplicamos procedimientos rigurosos para minimizar su incidencia y garantizar una comunicación clara y ágil con los usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/782, informamos de manera transparente sobre las cancelaciones de servicios, desglosando los motivos y diferenciando entre aquellas causas que son ajenas a la explotación ferroviaria, las imputables al viajero y las derivadas del comportamiento de terceros.

Durante el año 2024 se cancelaron 247 servicios de un total de 23.781, lo que representa un 1,04% del total de circulaciones programadas. Del total de las anteriores, las cancelaciones causadas por las circunstancias contenidas en el artículo 19, apartado 10, del Reglamento (UE) 2021/782 son:

2024	
% de cancelaciones por circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria	90%
% de cancelaciones por culpa del viajero	0
% de cancelaciones por el comportamiento de terceros	0

En iryo, mantenemos una política de atención proactiva ante cualquier cancelación, informando puntualmente a los viajeros afectados y ofreciendo alternativas, asistencia y compensaciones conforme a la normativa y a nuestros compromisos de calidad. Nuestro objetivo es seguir reduciendo la incidencia de cancelaciones y reforzar la confianza de los usuarios en la fiabilidad de nuestro servicio.

5. Limpieza de los trenes

La limpieza y el mantenimiento higiénico de los trenes son elementos esenciales en la calidad del servicio que ofrece iryo. Nuestro compromiso es garantizar que cada pasajero disfrute de un entorno seguro, confortable y saludable durante todo el trayecto.

En iryo, los trenes se limpian en todas las estaciones terminales una vez finalizado cada servicio comercial, lo que permite mantener altos estándares de higiene y asegurar la comodidad de los pasajeros en cada viaje. Además, durante la noche se realiza una limpieza a fondo de cada tren, tanto en estaciones como en talleres, para reforzar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En cuanto a la calidad del aire a bordo, el sistema de climatización del ETR 1000 permite renovar la totalidad del volumen de aire interior en tan solo tres minutos, en línea con los estándares de la aviación. Esto garantiza a cada pasajero un suministro mínimo de 35 m³/h de aire exterior fresco, independientemente de las condiciones meteorológicas. El sistema también gestiona el flujo de aire fresco en cada coche en función de la temperatura y del nivel de CO₂, monitorizado mediante sensores específicos.

Este enfoque integral en la limpieza y la calidad ambiental refuerza nuestro compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua, asegurando que la experiencia de viaje en iryo cumpla con las expectativas de los viajeros más exigentes.

6. Satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros clientes es uno de los principales indicadores de calidad y un eje central en la gestión de iryo. En 2024, este compromiso ha sido reconocido con varios galardones del sector:

- **Premio a la Mejor Estrategia CEX 2024 de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC).**
- **Finalista en la categoría Mejor Customer Journey de la DEC.**
- **Premio Hostelco 2024 al Mejor Concepto de Restauración.**

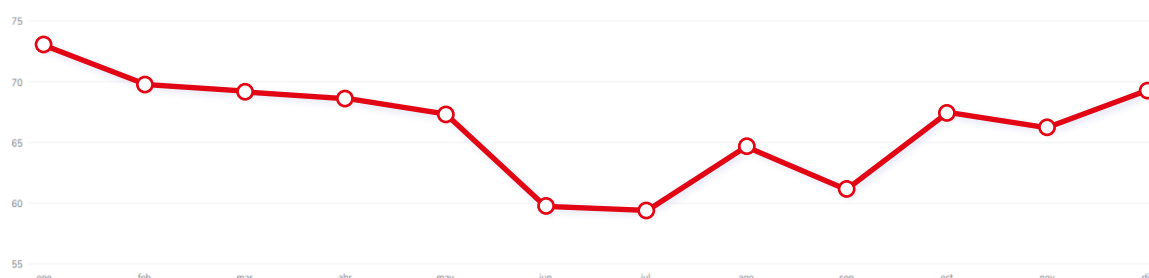
Estos reconocimientos reflejan el esfuerzo constante de iryo por situar al cliente en el centro de todas las decisiones y por innovar en la experiencia de viaje y en los servicios a bordo.

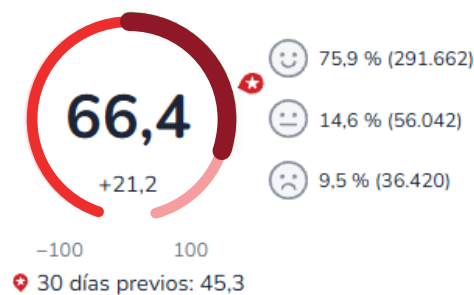
Durante 2024, el Servicio de Atención al Cliente de iryo gestionó:

Datos del Servicio de Atención al Cliente en 2024:	
Correos electrónicos respondidos	86.976
Interacciones del chatbot	237.462
Llamadas atendidas	438.407
SMS enviados con información sobre viaje en curso	420.088

La valoración de la atención recibida por parte de los clientes se basa en un total de 384.124 encuestas respondidas tras finalizar el viaje. El indicador NPS (Net Promoter Score) se consolida como una métrica clave de la percepción general de los usuarios.

En 2024, la satisfacción y disfrute del viaje, valorada de 1 a 10, alcanzó una puntuación media de 8,6.





Estos resultados y reconocimientos refuerzan el compromiso de iryo con la mejora continua, la escucha activa y la excelencia en la atención, consolidando la confianza y la satisfacción de los viajeros en cada experiencia de viaje.

7. Reclamaciones e indemnizaciones

En iryo, la gestión de reclamaciones e indemnizaciones se realiza bajo los más estrictos criterios de cumplimiento normativo, en línea con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/782 y el resto de la normativa aplicable al sector ferroviario. Garantizar los derechos de los viajeros y ofrecer respuestas ágiles y transparentes es una prioridad para la compañía.

Durante 2024, iryo gestionó un total de 46.155 reclamaciones, de las cuales:

Datos del Servicio de Atención al Cliente en 2024:	
Reclamaciones Generales	12.970
Reclamaciones Retrasos	33.043
Otras (error, duplicadas, etc.)	142
Reclamaciones Totales	46.155

Cuando procede indemnizar al viajero, las indemnizaciones se realizan mediante bonos (vouchers) como primera opción. En caso de que el viajero no desee el bono y solicite expresamente la devolución, esta se realiza a través del medio de pago electrónico utilizado para la compra.

De acuerdo con la normativa vigente, el viajero no tendrá derecho a indemnización si iryo ha informado del retraso antes de la compra, si la duración del retraso es inferior a 60 minutos, o en los supuestos indicados en el artículo 19, apartado 10, del Reglamento (UE) 2021/782 (circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, culpa del viajero o comportamiento de terceros).

En caso de retraso en la salida o en la llegada, o de cancelación de un servicio, iryo mantiene debidamente informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada del servicio o de su servicio sustitutivo en cuanto esa información está disponible. Si el retraso es igual o superior a 60 minutos, o en caso de cancelación, iryo ofrece asistencia a los viajeros en los términos establecidos en la legislación aplicable.

Para facilitar el ejercicio de sus derechos, iryo pone a disposición de los viajeros hojas de reclamación a bordo de sus trenes y en los Espacios iryo, así como hojas de reclamación electrónicas a través de su página web.

La gestión rigurosa y transparente de las reclamaciones y las indemnizaciones es una muestra del compromiso de iryo con la calidad, la transparencia y la fiabilidad, y una garantía para los viajeros de que sus derechos están plenamente protegidos.

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

En iryo, la accesibilidad y la atención a las personas con discapacidad o movilidad reducida son prioridades integradas en nuestra política de calidad y en el cumplimiento estricto de la normativa vigente, en particular el Reglamento (UE) 2021/782. Nuestro objetivo es garantizar que todos los viajeros puedan disfrutar de una experiencia de viaje segura, cómoda y autónoma, en igualdad de condiciones.

Para ello, mantenemos una colaboración estrecha con ADIF a través del servicio Acerca, que presta asistencia gratuita y personalizada a viajeros con discapacidad o movilidad reducida en las estaciones ferroviarias españolas. Este servicio, gestionado por ADIF, se encarga de facilitar el acceso, el tránsito por la estación y la subida y bajada de los trenes, mediante acompañamiento personal y medios mecánicos como plataformas elevadoras, rampas plegables y sillas de ruedas. El servicio Acerca está disponible en más de 140 estaciones de alta velocidad, larga y media distancia, y puede solicitarse a través de los canales de venta de iryo o directamente en las estaciones.

Durante el año 2024, iryo ha continuado desarrollando y mejorando los procedimientos de asistencia, la formación del personal y la adaptación de instalaciones y servicios para responder a las necesidades específicas de estos colectivos. El servicio de asistencia se presta tanto en estaciones como a bordo de los trenes, asegurando la coordinación y la atención personalizada en todo momento.

Datos de asistencia 2024:

- Número total de asistencias realizadas:



- Distribución de asistencias por tipología:



Además, iryo mantiene canales de comunicación accesibles y procedimientos específicos para la solicitud de asistencia, garantizando la información clara y la respuesta ágil a cualquier necesidad antes, durante y después del viaje.

La mejora continua en accesibilidad y atención a personas con discapacidad o movilidad reducida es un compromiso permanente de iryo, que se traduce en la revisión periódica de los procedimientos, la formación especializada del personal y la incorporación de soluciones tecnológicas y operativas que faciliten la movilidad y la autonomía de todos los viajeros.

Certificaciones ISO 9001, 14001 y 45001

En iryo, la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud laboral forman parte de la base de nuestra estrategia empresarial. Por esta razón, hemos implementado, mantenemos y mejoramos de forma continua un sistema integrado de gestión conforme a los estándares internacionales más exigentes:

- **ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.**
- **ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.**
- **ISO 45001: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Estas certificaciones avalan nuestro compromiso con la “Calidad Total”, la prevención de la contaminación, la protección ambiental y la filosofía de “cero accidentes laborales”. La obtención y el mantenimiento de estos certificados implican la revisión periódica de nuestros procesos, la formación continua del personal y la mejora constante de nuestras prácticas operativas, garantizando así la excelencia en el servicio, el respeto al entorno y la seguridad de todos los trabajadores y viajeros.



iryo

iryo.eu