



Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna
Unión de Consumidores de Euskadi

NOTA DE PRENSA

El uso real de taxi y VTC revela nuevas prioridades ciudadanas

Uno de cada cuatro usuarios espera más de 15 minutos para conseguir transporte y la accesibilidad emerge como demanda clave en Euskadi.

La Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) presenta el *Barómetro de Movilidad en Euskadi*, un estudio que analiza la experiencia y valoración de las personas usuarias sobre los servicios de taxi y VTC, con el objetivo de aportar datos objetivos al debate sobre la movilidad.

El estudio se ha realizado a partir de una encuesta a 700 personas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, lo que permite obtener una visión amplia y representativa de la percepción ciudadana sobre la disponibilidad, el precio, la calidad del servicio y los principales retos de la movilidad.

Los resultados evidencian que la disponibilidad se ha convertido en el principal reto del sistema. El 23,7 % de las personas usuarias afirma haber esperado más de 15 minutos para conseguir un vehículo, mientras que un 7,8 % señala que no encontró disponibilidad cuando lo necesitaba. Además, un 0,6 % reconoce haber desistido del desplazamiento por falta de servicio.

Entre los factores más importantes a la hora de elegir un servicio destacan el precio, la rapidez, la facilidad para solicitar el vehículo y la seguridad. En este contexto, la percepción ciudadana identifica fortalezas diferenciadas: el taxi obtiene mejores valoraciones en trato, profesionalidad y seguridad, mientras que los VTC destacan en disponibilidad, rapidez y digitalización del servicio.

El barómetro también refleja demandas claras por parte de la ciudadanía, centradas en aumentar la disponibilidad de vehículos, reducir los tiempos de espera, mejorar la planificación pública y avanzar en la integración tecnológica de ambos servicios.

Asimismo, una parte significativa de las personas encuestadas considera prioritario garantizar la convivencia equilibrada entre taxi y VTC, mediante el establecimiento de normas básicas comunes, el refuerzo de los mecanismos de control y la garantía de estándares mínimos de calidad que protejan a las personas usuarias.

El barómetro evidencia que la disponibilidad de vehículos adaptados continúa siendo uno de los principales retos del sistema de movilidad. La limitada presencia de vehículos accesibles condiciona el uso real del servicio por parte de personas con movilidad reducida, personas mayores o personas con discapacidad, generando mayores tiempos de espera y dificultades para garantizar desplazamientos en igualdad de condiciones.

El estudio refleja que la accesibilidad efectiva no depende únicamente de la existencia de vehículos adaptados, sino de su disponibilidad real, localización y facilidad de solicitud, lo que sitúa la movilidad inclusiva como uno de los desafíos estructurales del sistema.

Desde UCE se subraya que este estudio pretende trasladar la voz de las personas consumidoras a las administraciones y agentes implicados, contribuyendo a la definición de un modelo de movilidad más accesible, eficiente y centrado en el interés general.

La Unión de Consumidores de Euskadi continuará trabajando para trasladar estas conclusiones al debate público y promover mejoras que refuercen la protección de las personas consumidoras en el ámbito de la movilidad.

Para más información:

Unión de Consumidores de Euskadi (UCE)