



## Study on the prices and quality of rail passenger services

European Commission  
Directorate General for Mobility and Transport

Final Report  
April 2016

Our ref: 22870601  
Client ref: MOVE/B2/2015-126







## Study on the prices and quality of rail passenger services

Final Report  
April 2016

European Commission  
Directorate General for Mobility  
and Transport

Our ref: 22870601  
Client ref: MOVE/B2/2015-126

Prepared by:

Steer Davies Gleave  
28-32 Upper Ground  
London SE1 9PD

+44 20 7910 5000  
[www.steerdaviesgleave.com](http://www.steerdaviesgleave.com)

Prepared for:

European Commission Directorate  
General for Mobility and Transport  
Directorate-General for Mobility and  
Transport, MOVE B2  
Rue de Mot 28  
B-1040, Brussels  
Belgium

Steer Davies Gleave has prepared this material for European Commission, Directorate General for Mobility and Transport. The copyright of all the material belongs to the EU in accordance with article I.9 the public service contract between the European Commission (Directorate General for Mobility and Transport) and Steer Davies Gleave. Nevertheless, the information and views set out in this report are those of the author(s) and do not necessarily reflect the official opinion of the Commission. The Commission does not guarantee the accuracy of the data included in this study. Steer Davies Gleave has prepared this material using professional practices and procedures using information available to it at the time and as such any new information could alter the validity of the results and conclusions made. Steer Davies Gleave, the Commission or any person acting on the Commission's behalf may not be held responsible for the use which may be made of the information contained therein. Any person other than Steer Davies Gleave or the Commission choosing to use any part of this material shall be deemed to confirm their agreement to indemnify Steer Davies Gleave and the Commission for all loss or damage resulting therefrom.

## Contents

<b>Résumé analytique .....</b>	<b>i</b>
Introduction .....	i
Le marché du transport ferroviaire de passagers en Europe .....	i
Tarifs et billets .....	ii
Concurrence entre modes de transport .....	iv
Concurrence au sein du mode de transport.....	v
Qualité et satisfaction client.....	vi
Conclusions .....	vii

## Résumé analytique

### Introduction

La Commission européenne s'intéresse à la façon dont les tarifs et la qualité des services ferroviaires ont évolué dans les différents États membres, ainsi qu'à leurs disparités. Elle souhaite également connaître l'impact de la libéralisation du marché et de la concurrence ainsi que celui des politiques relatives aux services exploités en application d'une obligation de service public (OSP) dans le cadre d'un contrat entre une autorité de transport et une société de chemin de fer.

La Commission a donc chargé Steer Davies Gleave d'enquêter sur les niveaux des tarifs ferroviaires et la qualité du service proposés aux passagers dans l'Union européenne, et d'évaluer l'influence des politiques dans les différents États membres. Pour réaliser cette étude, nous nous sommes appuyés sur la recherche documentaire, des questionnaires et entretiens sondant les intéressés, et une connaissance approfondie des réseaux ferroviaires des capitales et des États membres.

L'un des principaux objectifs de l'étude était de déterminer l'influence des politiques tarifaires appliquées dans ces zones géographiques sur l'attractivité du transport ferroviaire suburbain, régional et longue distance sur le réseau ferroviaire européen. Les conclusions de l'étude visent à documenter le cinquième rapport de la Commission sur le suivi de l'évolution du marché ferroviaire, qui sera publié au cours du premier semestre 2016.

L'étude couvre la totalité des 26 membres de l'Union européenne disposant d'un réseau de transport ferroviaire (ce qui exclut Chypre et Malte) ainsi que la Norvège et la Suisse.

### Le marché du transport ferroviaire de passagers en Europe

#### *Demande de transport ferroviaire en Europe*

Sur dix ans jusqu'en 2013, la demande de transport ferroviaire de passagers dans l'Union européenne (UE à 28) est passée de 61,8 milliards de passagers-kilomètres à 424 milliards de passagers-kilomètres. Les deux tiers (soit 280 milliards de passagers-km) de la demande ont porté sur des services sous contrats couverts par une OSP, avec des tarifs souvent, mais pas systématiquement, déterminés par une autorité compétente.

#### *L'évolution des tarifs ferroviaires*

Chaque année, des millions de tarifs sont calculés et commercialisés par un éventail d'autorités et d'opérateurs nationaux, régionaux, locaux et municipaux. Toutefois, les bases de données répertoriant les tarifs historiques ne sont pas toujours sauvegardées ou mises à disposition des tiers. Dans la plupart des États membres, nous avons pu obtenir des données sur l'évolution des rendements moyens par passager, mais nous notons que ce rendement moyen peut ne pas refléter les modifications des tarifs puisque les passagers peuvent changer leurs habitudes de transport en réaction à ces modifications. Nous n'avons pu identifier des séries chronologiques de données tarifaires que dans trois États membres (Finlande, Suède et Royaume-Uni).

#### *Dispositions institutionnelles nationales*

Afin de contextualiser l'analyse des tarifs, nous avons cherché à savoir dans quelle mesure les États membres s'appuient sur des contrats de service public pour assurer les services ferroviaires et avons enquêté sur les différentes méthodes d'attribution de ces contrats. Nous

avons observé que certains États membres attribuent les contrats de gré à gré, tandis que d'autres passent par des procédures de mise en concurrence ou utilisent ces deux méthodes. Toutefois, il n'a pas été possible de classer les services ou les tarifs en OSP ou non-OSP car :

- il est rare qu'il soit indiqué si un train est exploité dans le cadre d'une OSP, sauf s'il s'agit d'un service suburbain spécifié par l'autorité locale compétente ou s'il y existe une OSP nationale<sup>1</sup>.
- Les tarifs OSP peuvent être administrés (notamment dans de nombreuses zones suburbaines), régulés (dans certains États membres), ou obéir aux mécanismes du marché (comme de nombreux tarifs en Suède et en Grande-Bretagne).
- Les opérateurs nationaux peuvent exploiter des services à la fois OSP et non-OSP tout en ayant, par choix ou par obligation, une structure tarifaire commune.
- Une autorité compétente ou un opérateur OSP peut définir ou réguler des tarifs que tous les opérateurs doivent accepter. Ceci implique que les tarifs que les opérateurs sont, en principe, libres de fixer, peuvent être « quasi-régulés » par le tarif régulé ou administré qu'ils doivent accepter.
- Un même train peut comporter des arrêts à des gares OSP et non-OSP.
- Deux gares couplées peuvent être desservies par des services OSP et des services non-OSP.

En revanche, nous avons pu identifier si les tarifs étaient administrés, régulés ou soumis uniquement aux mécanismes du marché.

### **Tarifs et billets**

Nous avons axé notre analyse des tarifs sur des comparaisons entre États membres, désagrégées par segment de marché (suburbain, régional, interurbain, grande vitesse et international) et par la durée entre la date de réservation du billet et la date de voyage (« horizon de réservation »). Les États membres ne publiant pas de bases de données des tarifs, nous avons collecté des données tarifaires pour un trajet représentatif dans chaque État membre et chaque segment de marché. Si cette base est insuffisante pour tirer des conclusions générales sur l'offre de services dans l'Union européenne, elle permet d'identifier un certain nombre de caractéristiques des tarifs ferroviaires dans chaque État membre.

#### *Tarifs et billets suburbains*

Les tarifs suburbains sont presque invariablement administrés par l'autorité compétente et peuvent être communs au rail et à d'autres modes. Peu d'États membres ont défini une « politique » nationale des tarifs visant à accroître l'utilisation du train. Si certaines autorités compétentes tiennent compte d'objectifs de rentabilité lors de la fixation des tarifs, aucun tarif individuel n'est fixé en calculant le « coût » du service auquel il s'applique.

Dans de nombreuses capitales, plusieurs tarifs individuels sont proposés, avec tout ou partie des tarifs suivants :

- un billet « plein tarif » acheté à un guichet ou sur une borne automatique, en espèces ou par carte bancaire ;
- une remise obtenue en utilisant une carte à puce ;

---

<sup>1</sup> Les contrats de service public nationaux ne concernent que l'Estonie, l'Irlande, la Grèce et le Luxembourg, où tous les transports de passagers domestiques sont effectués en application d'une OSP.

- une remise supplémentaire pour les trajets hors période de pointe, comme à Londres avec la carte à puce Oyster ; et
- un tarif « kilométrique », basé sur la distance, pour le chemin de fer national et valable sur les services locaux.

Certaines villes proposent également des billets ou des carnets pour plusieurs voyages qui offrent des réductions jusqu'à environ la moitié du prix du billet « plein tarif ».

Dans de nombreuses villes, les navetteurs réguliers prendront généralement un abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel, souvent valable pour tous les modes de transport, et offrant des réductions supérieures aux billets simples, aller-retour ou à la journée. Dans certains cas, toutefois, ces billets sont plus chers que les billets rail uniquement à la journée. Il existe parfois des écarts importants entre les tarifs suburbains appliqués dans les différentes villes d'un même État membre.

La prédominance de structures tarifaires par zone dans les marchés suburbains reflète souvent la volonté des autorités de simplifier les modalités de billetterie pour les passagers et d'intégrer une structure tarifaire commune aux différents modes de transport. Toutefois, les systèmes de tarification par zone sont généralement spécifiques aux besoins de la zone urbaine qu'ils couvrent et peuvent ne pas être cohérents avec les tarifs appliqués pour les trajets régionaux et interurbains.

#### *Autres tarifs et billets*

Les tarifs régionaux et interurbains peuvent être fixés par les autorités nationales, régionales ou locales compétentes. Dans les États membres libéralisés, certains tarifs peuvent être régulés ou soumis aux mécanismes du marché.

- La Suède ne dispose pas de tarifs régulés, mais les opérateurs longue distance doivent accepter les tarifs locaux administrés par les autorités des comtés.
- Au Royaume Uni, plusieurs tarifs sont régulés tout en offrant un certain degré de souplesse suivant le lieu, le segment de marché considéré et le type de billet.

En outre, des réductions tarifaires sont parfois proposées. Dans ce cas, elles sont soit spécifiées par des processus administrés comme, par exemple, des législations nationales, régionales et locales, soit régulées via des accords spécifiques au sein du secteur, soit fixées uniquement selon les conditions du marché. La multiplicité à la fois des restrictions et des réductions ou remises contribue à la complexité de nombreuses structures tarifaires.

Plusieurs sociétés de chemin de fer proposent des billets en différentes quantités (aller simple, aller-retour, abonnement), à différentes périodes (période de pointe, hors période de pointe, week-end), avec différentes conditions de réservation (à l'avance), avec des remises différentes pour les jeunes, les personnes âgées et les handicapés, ou pour différents types ou tailles de groupes.

Le compromis se situe donc entre permettre aux opérateurs de proposer une large gamme de types de billets et de remises, avec l'objectif commercial d'attirer davantage de passagers, et leur demander de maintenir un certain niveau de simplicité et de transparence dans les tarifs.

Les tarifs sur les trajets régionaux, interurbains et à grande vitesse varient considérablement selon l'État membre, le type de billet et l'horizon de réservation.

- Sur les lignes régionales, dans de nombreux États membres, il n'existe qu'un seul tarif, et un billet aller-retour revient au même prix que deux billets simples. Dans environ la moitié

des États membres, nous n'avons pas identifié de tarifs avec abonnements, mais ils sont peut-être disponibles sur demande au guichet.

- Pour les trajets interurbains de moins de 300 kilomètres, les tarifs sont souvent moins élevés en cas de réservation anticipée ou s'ils concernent les trains circulant en période creuse. Lorsque des abonnements sont disponibles, ils reviennent souvent beaucoup moins cher que les billets à la journée.
- Pour les trajets interurbains de plus de 300 kilomètres, les tarifs au kilomètre ont tendance à être inférieurs aux tarifs des courtes distances et sont parfois limités par la concurrence des services aériens. Des réductions en cas de réservation anticipée sont souvent disponibles sur les réseaux plus onéreux d'Europe de l'Ouest, avec des réductions allant jusqu'à 70 % du plein tarif.
- Pour les voyages sur les lignes à grande vitesse nationales, les tarifs varient considérablement. Les réductions en cas de réservation anticipée et les systèmes de gestion du revenu sont courants sur les services nationaux à grande vitesse.
- Pour les voyages internationaux, les tarifs au kilomètre sont souvent plus élevés que pour un trajet national.

### **Concurrence entre modes de transport**

En sus des trajets ferroviaires nationaux et internationaux, nous avons étudié la concurrence entre le rail, la voiture, le car et l'avion. Nous n'avons examiné qu'un petit échantillon de trajets, avec différentes conditions de marché et différents niveaux de concurrence entre les modes, mais nos conclusions concordent avec la double hypothèse ci-après.

- L'opérateur ayant le meilleur rapport qualité-prix est plus à même de déterminer les tarifs sur le marché (le « fixe de prix ») ; et
- les tarifs proposés par les autres modes (les « preneurs de prix ») sont déterminés par la qualité relative de leur mode de transport, soumis à la condition soit de rester rentable, soit d'être soutenu par une OSP.

Sur les très longues distances, hors champ de cette étude, les compagnies aériennes offrent à la fois les tarifs les moins élevés et les temps de trajet les plus rapides, et représentent le mode de transport dominant. Pour les déplacements nationaux ou internationaux de plus de 300 km, les opérateurs ferroviaires doivent souvent fixer des tarifs inférieurs à ceux des compagnies aériennes, à moins d'offrir un temps de trajet plus rapide de centre-ville à centre-ville. Les opérateurs de cars peuvent souvent concurrencer à la fois l'aérien et le ferroviaire en compensant les temps de trajet plus longs par des tarifs inférieurs. La voiture est moins attractive en raison de son coût et du temps perdu à entrer et se garer dans les grandes villes, et parce qu'il n'est pas possible de travailler ou de se reposer en conduisant.

Pour les voyages interurbains nationaux inférieurs à 300 kilomètres, il est rare que des liaisons aériennes soient assurées, et les tarifs car ou rail tendent à dépendre de leur vitesse et de leur fréquence relatives, et donc de leur position sur le marché. La voiture reste relativement peu attractive en raison de son coût et du temps perdu à entrer et se garer dans les grandes villes, et du caractère aléatoire du temps de trajet lié à la saturation des centres-villes.

Sur les trajets régionaux, le rail peut être concurrencé par le car mais, si on exclut le coût et le temps perdu à entrer et se garer dans les grandes villes, la voiture peut induire un plafond effectif sur leurs tarifs. Tant les opérateurs de cars que les opérateurs ferroviaires peuvent être contraints de cantonner leurs tarifs, parfois par des contrats de service public, à des

niveaux suffisamment bas soit pour attirer les automobilistes, soit pour rester abordables pour ceux qui ne possèdent pas de voiture.

Quoi qu'il en soit, le choix du mode de transport dépend parfois des caractéristiques du voyageur. Les compagnies aériennes peuvent proposer des tarifs extrêmement bas jusqu'à un an à l'avance, tandis que les opérateurs ferroviaires peuvent rarement confirmer les horaires avec autant d'avance parce qu'ils dépendent de la publication des horaires par le gérant de l'infrastructure. Dans de nombreux cas, ils ne sont pas tenu d'être publiés plus de douze semaines à l'avance, ce qui réduit la marge de manœuvre des opérateurs ferroviaires à la fois pour concurrencer l'avion sur des horizons de réservation plus étendus, et pour proposer aux voyageurs des services supplémentaires et des billets multimodaux ou faisant intervenir plusieurs opérateurs.

### **Concurrence au sein du mode de transport**

La libéralisation de l'accès aux réseaux ferroviaires permet également de mettre en évidence deux types de concurrence entre opérateurs.

- La concurrence pour le marché, avec des opérateurs qui s'affrontent pour remporter des contrats (ou franchises) leur octroyant le droit exclusif d'assurer des services de passagers sur un trajet particulier ou une zone franchisée (services « OSP »).
- La concurrence au sein du marché, où deux ou plusieurs opérateurs se font directement concurrence pour attirer les passagers sur un même type de produit (par ex., sur un trajet spécifique). Dans le secteur ferroviaire, on parle souvent de concurrence « sur le rail » parce que les opérateurs se font directement concurrence pour attirer les passagers sur la même portion de ligne.

La concurrence pour le marché peut en pratique prendre différentes formes, dont celles de contrat de gestion, de contrat coût brut ou coût net, de franchise ou de concession. Chacun de ces cadres offre un différent niveau de souplesse et d'exposition aux risques pour la compagnie ferroviaire exploitant les services.

Sachant que deux tiers de l'ensemble des voyages ferroviaires sont réalisés sur des services sous contrat de service public, les autorités compétentes disposent de possibilités importantes pour à la fois :

- déterminer la qualité et les tarifs des services qu'ils proposent ; et
- bénéficier de l'innovation et de l'efficacité offertes par un marché d'approvisionnement concurrentiel, au moins dans la mesure où le marché est prêt à supporter le risque des coûts et des revenus.

La concurrence au sein du marché ferroviaire peut aboutir à une plus grande gamme de services et d'options en termes de prix/qualité, mais peut également être préjudiciable en créant des contraintes supplémentaires liées à la capacité limitée du réseau et à la complexification de l'élaboration des horaires. Les nouveaux opérateurs offrant généralement moins de services que les opérateurs historiques, s'ils veulent être attractifs, leur offre doit composer avec une meilleure qualité, de meilleurs horaires ou des tarifs plus avantageux, parfois inférieurs de moitié à ceux des opérateurs historiques.

La mise en évidence de l'incidence des nouveaux arrivants sur les tarifs des opérateurs historiques est variable.

- Au Royaume-Uni, les chercheurs n'ont pas pu mettre clairement en lumière que l'opérateur historique avait réduit ses tarifs.
- En Italie, nous n'avons trouvé aucune série chronologique de données, et nous avons remarqué que l'opérateur historique propose maintenant différentes catégories de voyage, ce qui rend la comparaison difficile avec ses tarifs précédents.
- La République Tchèque a été le théâtre d'une guerre des prix, l'opérateur historique proposant des tarifs parmi les moins élevés, mais qu'il vend peut-être à perte, et ses prix font actuellement l'objet d'une enquête de la part de l'Office anti-monopoles.
- En Suède, l'introduction de la concurrence sur le marché de Stockholm à Göteborg a forcé l'opérateur historique à baisser ses tarifs.

Nous nous sommes également penchés sur une pratique émergente au sein d'un même opérateur ou d'un groupe concurrentiel, qui peut être analysée comme une forme de différenciation en termes de produit ou de marché. Par exemple, même lorsqu'un seul opérateur est présent sur le réseau, on constate parfois une concurrence effective entre certains des produits qu'il propose. La concurrence peut naître soit naturellement, en raison du réseau, des horaires et des tarifs, soit délibérément, avec des produits conçus pour diversifier le choix pour les passagers, et qui impliquent généralement un compromis entre le prix et des caractéristiques qualitatives. Bien qu'elles ne constituent pas une forme de concurrence directe entre différents prestataires de services ferroviaires, ces évolutions peuvent potentiellement profiter au passager en élargissant les options disponibles, et en lui permettant par exemple de choisir entre différents niveaux de qualité, de prix et de flexibilité.

## **Qualité et satisfaction client**

### *Rapidité du trajet*

Les vitesses moyennes sur les trajets échantillonnés varient de 22 km/h pour un trajet régional à dessertes multiples à 200 km/h pour un trajet direct sur une ligne à grande vitesse. La vitesse moyenne est déterminée à la fois par l'infrastructure fournie et par le schéma de desserte proposé.

### *Ponctualité et fiabilité*

La ponctualité tend à être meilleure dans les petits États, et la ponctualité des services régionaux tend à être meilleure que celle sur les trajets longue distance. La ponctualité semble plus difficile à assurer sur les lignes très fréquentées, surtout si le service mêle transport de passagers et fret, et liaisons longue distance et régionales.

### *Qualité des gares*

La majorité des sites Internet que nous avons examinés fournit des informations sur les installations de billetterie ainsi que sur les horaires d'ouverture des bureaux de réservation. On y trouve également des informations sur les services disponibles pour les personnes à mobilité réduite ainsi que les heures auxquelles il est possible de garantir une assistance dans chaque site. Toutefois, peu de sites Internet de gares fournissent des informations claires et facilement accessibles sur les horaires des trains ou les voies de départ, qui peuvent être de la responsabilité soit de l'opérateur, soit du gérant de l'infrastructure.

### *Satisfaction client*

La source principale de données pan-européennes comparables sur la satisfaction client est l'enquête Eurobaromètre sur la satisfaction des Européens à l'égard des services ferroviaires,

dont la dernière édition date de 2012-2013. Globalement, environ la moitié (51 %) des personnes ayant répondu a qualifié son niveau de satisfaction relativement aux gares ferroviaires de « très bon » ou « bon », tandis que l'autre moitié (49 %) a répondu « moyen » ou « faible ». Les bons niveaux de satisfaction sont plus importants dans les États membres d'Europe de l'Ouest. Toutefois, l'Allemagne et le Danemark font moins bien que leurs pairs d'Europe du Nord, tandis que la Lettonie fait bien mieux que les autres États baltes. Une faible majorité (55 %) des sondés a fait état d'un niveau de satisfaction « très bon » ou « bon » quant aux gares ferroviaires.

## Conclusions

La demande de transport est influencée par de nombreux facteurs démographiques, géographiques et économiques, qui rendent difficile la tâche d'expliquer les schémas de voyage et la demande pour un mode particulier de transport dans une région donnée. Par conséquent, les États membres qui proposent des niveaux de qualité de service et de tarifs globalement comparables peuvent rencontrer des niveaux très différents de demande ferroviaire.

Dans le cadre de cette étude, il n'a pas été possible d'isoler l'impact des mesures de qualité de service et de tarifs des autres facteurs qui influencent la demande ferroviaire. Les tarifs et la qualité de service sont toutefois des déterminants importants de la demande, et un ensemble substantiel et croissant de travaux de recherche empirique permet de quantifier ces impacts.

La politique et le cadre réglementaire qui gouvernent les secteurs ferroviaires nationaux ont un impact important à la fois sur les tarifs et sur la qualité de service, sachant que l'industrie ferroviaire européenne reste fortement dépendante des subventions publiques. Il s'ensuit que les tarifs et la qualité de service observés dans la quasi-totalité du marché ferroviaire européen continueront d'être déterminés dans une large mesure par les décisions prises par les autorités de transport nationales, régionales et locales plutôt que par les conditions du marché, bien que ces autorités soient parfois limitées par la concurrence des autres modes de transport.

Lorsque la capacité et les niveaux de demande sont suffisants pour favoriser l'introduction de nouveaux services commerciaux, la concurrence en matière ferroviaire est susceptible d'avoir une plus grande influence sur les tarifs et la qualité. Toutefois, tout accroissement de la concurrence ferroviaire comporte le risque de complexifier les structures tarifaires, notamment en raison de la difficulté à encourager les opérateurs à se concurrencer sur les tarifs tout en maintenant les avantages que représentent, par exemple, les billets multimodaux ou faisant intervenir plusieurs opérateurs, ou encore les billets vendus à la fois par l'opérateur ou des partenaires.

Étant donné la gamme considérable de produits proposés, il est important que les passagers de tous les États membres puissent avoir accès à des informations de qualité sur leurs options en matière de billets au sein des États membres et entre les différents États membres afin qu'ils ne doutent pas de pouvoir sélectionner le meilleur billet pour leur voyage, et de comprendre ses conditions d'utilisation. Le passager ne devrait pas avoir à comprendre toutes les complexités exposées ci-dessus et la structure tarifaire qui en résulte, mais pouvoir obtenir des informations exactes et actualisées qui correspondent à ses besoins spécifiques. Par conséquent, il faudrait encourager la prise en compte du compromis qui doit être fait entre choix du passager et facilité de prise de décision dans l'évolution des offres de tarifs et de la qualité de service à travers l'Europe.

# Our offices

## **Bogotá, Colombia**

+57 1 322 1470  
colombiainfo@sdgworld.net

## **Bologna, Italy**

+39 051 656 9381  
italyinfo@sdgworld.net

## **Boston, USA**

+1 (617) 391 2300  
usainfo@sdgworld.net

## **Denver, USA**

+1 (303) 416 7226  
usainfo@sdgworld.net

## **Leeds, England**

+44 113 389 6400  
leedsinfo@sdgworld.net

## **London, England**

+44 20 7910 5000  
sdginfo@sdgworld.net

## **Los Angeles, USA**

+1 (213) 337 6790  
usainfo@sdgworld.net

## **Madrid, Spain**

+34 91 541 8696  
spaininfo@sdgworld.net

## **Mexico City, Mexico**

+52 (55) 5615 0041  
mexicoinfo@sdgworld.net

## **New York, USA**

+1 (617) 391 2300  
usainfo@sdgworld.net

## **Rome, Italy**

+39 06 4201 6169  
italyinfo@sdgworld.net

## **San Juan, Puerto Rico**

+1 (787) 721 2002  
puertoricoinfo@sdgworld.net

## **Santiago, Chile**

+56 2 2757 2600  
chileinfo@sdgworld.net

## **São Paulo, Brazil**

+55 (11) 3151 3630  
brasilinfo@sdgworld.net

## **Toronto, Canada**

+1 (647) 260 4860  
canadainfo@sdgworld.net

## **Vancouver, Canada**

+1 (604) 629 2610  
canadainfo@sdgworld.net