

# Aeropuertos

## Las mayoría deben mejorar en comunicaciones y comodidad

Resultan seguros, se encuentran limpios y en buen estado y ofrecen todos los servicios que un aeropuerto debe poseer, pero hay cuestiones que deben corregir

El año pasado, y según AENA, los 47 aeropuertos españoles gestionaron más de un millón y medio de vuelos que desplazaron a un total de 120 millones de pasajeros. El de Madrid, en Barajas, con sus 34 millones de pasajeros anuales, figura en el puesto 16 de los aeropuertos más utilizados del mundo.

Si hace ocho décadas contábamos en nuestro país con sólo tres aeropuertos: Barcelona, Alicante y Málaga, los aeropuertos han acabado convirtiéndose en una pieza estratégica para el desarrollo socioeconómico de cualquier ciudad o región.

Además de un lugar del que partir y al que regresar, los aeropuertos son también punto de encuentro y sobre todo de espera, a tenor de los frecuentes retrasos en los vuelos que han situado a los españoles

a la cola de la puntualidad de los aeropuertos europeos. Son decenas de miles los ciudadanos que, bien en el desarrollo de su trabajo o en viajes turísticos, consumen una hora tras otra en estas instalaciones con cierta frecuencia. De ahí que proceda conocer cómo son los aeropuertos españoles dejando al margen las cuestiones más directamente relacionadas con los vuelos y con las compañías aéreas.

Contando con la asesoría de expertos en el sector aeroportuario que identificaron los aspectos a analizar, técnicos de CONSUMER visitaron durante este mes de junio 12 aeropuertos: Madrid (Barajas), Barcelona (El Prat), Bilbao (Loiu), Valencia (Manises), Alicante (Altet), Málaga (Pablo Picasso), Pamplona (Noain), Gran Canaria, Palma de Mallorca y Santiago de Compostela.

**Cómo se hizo.** La investigación comenzó en la capital más cercana a cada aeropuerto, ya que los técnicos de esta revista tomaron un taxi para comprobar cuánto cuesta la carrera desde la ciudad cercana más representativa hasta el aeródromo. Una vez personados en éste, se comprobaron decenas de aspectos, divididos en seis bloques: comunicación

con los aeropuertos (servicios de transporte público, señalización para llegar hasta allí...), accesibilidad y organización (si esta adaptado para personas de movilidad reducida e invidentes, indicaciones para facilitar la orientación dentro del aeropuerto...), comodidad y ocio (zonas de descanso, opciones gratuitas para amenizar la espera, atención a los niños...), servicios del aeropuerto (personal de atención al público, consignas, carritos portaequipajes, cajeros automáticos...), estado de limpieza y conservación (del aeropuerto en general y de los aseos, papeleras...) y seguridad (equipos contra incendios, personal de seguridad, salidas de emergencia...). Ya en los resultados del estudio, la seguridad de los aeropuertos puede definirse, en general, como muy buena. Destacan, con un excelente, los de Altet (Alicante), Barajas (Madrid), Gran Canaria (Canarias) y San Pablo (Sevilla). Y tan sólo El Prat (Barcelona) no alcanza el aprobado en el examen de CONSUMER, debido fundamentalmente a que las salidas de emergencia no están bien señalizadas y a que no se vieron las cámaras de videovigilancia que se observaron en otros aeropuertos.

**Las principales conclusiones:** nuestros aeropuertos más importantes resultan seguros, se encuentran limpios y se ven en buen estado de conservación. Y que, en líneas generales, ofrecen a los usuarios todos los servicios que convencionalmente se dispensan en estas instalaciones. Pero hay importantes aspectos en los que deben mejorar: la oferta de transporte público hasta y desde el aeropuerto es insuficiente y claramente inferior al de otros aeropuertos europeos; y, a pesar de que las esperas pueden ser muy largas, la comodidad general del usuario y las alternativas para que éste pueda pasar el tiempo de un modo agradable y sin incurrir en gastos (como los que suponen comprar en las tiendas y/o tomar algo en las cafeterías y restaurantes) son en la gran mayoría de los aeropuertos muy escasas. Consignas para dejar pertenencias, guarderías y zonas recreativas para niños, sala con TV, prensa y revistas, cibercafé, zonas de descanso abundantes, cómodas y con pantallas informativas sobre los vuelos, bancos para sentarse en grupo y conversar... brillan por su ausencia en muchos aeropuertos. Y, teniendo en cuenta lo que todavía cuesta volar en nuestro país, no parece una exigencia excesiva que los aeropuertos ofrezcan un despliegue suficiente de servicios al usuario para que comodidad y entretenimiento no suenen a utopía en estas instalaciones.

## La comodidad y las posibilidades de ocio que ofrecen a los usuarios son una asignatura pendiente en la mayoría de los aeropuertos

Otro bloque con buena calificación media es el estado de limpieza y conservación de los aeropuertos. Ninguno suspendió y el 40% de ellos consiguió un "excelente" o un "muy bien". La mejor puntuación en limpieza y conservación, con más de 9 puntos, la merecieron Barajas (Madrid), Gran Canaria (Canarias), el nuevo aeropuerto de Loiu (Bilbao) y Noain (Pamplona), mientras que los menos limpios y/o peor conservados fueron, en este orden Altet (Alicante), El Prat (Barcelona), Palma de Mallorca, San Sebastián y San Pablo (Sevilla), que obtienen tan sólo un aceptable.

Respecto de los servicios de los aeropuertos, cabe decir que consiguen de media un bien. Sobresalen Pablo Picasso (Málaga), Barajas (Madrid) y Palma de Mallorca, y sólo el de Alicante suspende debido fundamentalmente a que la amabi-

lidad de su personal y la calidad de la información que los empleados de este aeropuerto facilitaron a los técnicos de CONSUMER, así como el número de carritos a disposición de los usuarios, se consideró deficiente. En cuanto a la accesibilidad y organización, todos superaron el examen de esta revista, aunque el de Loiu (Bilbao), con un discreto "aceptable", se situó por debajo de la media. Las comunicaciones y señalizaciones hasta el aeropuerto (servicio público de transportes, horarios amplios...) son lo peor de los aeropuertos españoles, junto con el apartado de comodidad y ocio. La mitad de los estudiados (en concreto, Alicante, Pamplona, Gran Canaria, Palma de Mallorca, Bilbao y Santiago) suspenden en las conexiones al aeropuerto, y únicamente aprueban con nota los de Málaga



y Sevilla. En tan sólo el 25% de los aeropuertos analizados (en concreto, Málaga, San Sebastián y Sevilla) el transporte público atiende a los horarios del primer y último vuelo.

Por último, en lo que a comodidad y ocio que ofrecen a sus usuarios se refiere, tan sólo aprueban, aunque con un "excelente", el Pablo Picasso (Málaga) y el de San Sebastián. El resto suspende clamorosamente, evidenciando muy poco interés en ofrecer ocio atractivo y gratuito y zonas de descanso cómodas y en suficiente número para las largas esperas que con



frecuencia se ven obligados a soportar los pasajeros y quienes van a recibirlos.

**Comunicaciones al aeropuerto.** El problema del transporte hasta el aeropuerto afecta tanto a la variedad de medios de transporte como a los horarios. La mayoría de los aeropuertos tan sólo dispone de un medio de transporte (generalmente el autobús) para acceder a ellos. Tan sólo destacan positivamente los aeropuertos de Málaga, Madrid y Barcelona por ser los que mayor variedad de medios de transporte ponen a disposición del usuario para llegar al aeropuerto, mientras que en el 66% de los casos solo hay autobuses que comunican el aeropuerto con la ciudad. Y el aeropuerto de Pamplona ni siquiera está comunicado con la ciudad mediante transporte público.

Pero la existencia de transporte que comunique el aeropuerto con la ciudad no significa que con éste se cubran todas las salidas y llegadas. Únicamente el horario del transporte público de los aeropuertos de San

Sebastián, Málaga y Sevilla se adecua al primer y último vuelo.

La deficiente comunicación por transporte urbano de la que hacen gala los aeropuertos analizados obliga en muchas ocasiones al usuario a utilizar los servicios de taxi. En tan sólo en uno de cada tres aeropuertos el trayecto desde el centro de la ciudad ocasiona un gasto inferior a los 10 euros (concretamente, en Pamplona, Alicante y Málaga). En el 25% de los casos el gasto oscila entre los 10 y 15 euros (en Valencia, Sevilla, Santiago y Palma de Mallorca), y en más del 41% de los aeropuertos este trayecto puede costar más de 15 euros (como en Madrid, Barcelona, Canarias, Bilbao y San Sebastián). El trayecto más caro desde el centro de una ciudad o capital (de entre las más cercanas al aeropuerto, la más grande) corresponde al que se realiza desde San Sebastián al aeropuerto de Fuenterrabía, que suma 23 euros. En cuanto a la presencia de taxis en el aeropuerto, tan sólo el aeropuerto de Pamplona destaca de forma negativa por no

Aeropuerto	Comunicaciones al aeropuerto <sup>1</sup>	Accesibilidad y organización <sup>2</sup>	Comodidad y ocio <sup>3</sup>	Servicios del aeropuerto <sup>4</sup>	Estado de limpieza y conservación <sup>5</sup>	Seguridad del aeropuerto <sup>6</sup>	Total
Alicante (Altet)	Mal	Bien	Muy Mal	Mal	Aceptable	Excelente	Aceptable
Valencia (Manises)	Aceptable	Muy Bien	Mal	Bien	Bien	Muy bien	Bien
Málaga (Pablo Picasso)	Muy Bien	Bien	Excelente	Muy Bien	Bien	Muy bien	Muy Bien
Pamplona (Noain)	Muy Mal	Muy Bien	Mal	Aceptable	Excelente	Bien	Aceptable
Madrid (Barajas)	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Excelente	Excelente	Muy Bien
Gran Canaria (Gando)	Mal	Bien	Mal	Bien	Excelente	Excelente	Bien
Barcelona (El Prat)	Aceptable	Muy Bien	Muy Mal	Bien	Aceptable	Mal	Aceptable
Palma de Mallorca (Son San Juan)	Mal	Muy Bien	Mal	Muy Bien	Aceptable	Bien	Aceptable
Bilbao (Loiu)	Mal	Aceptable	Muy Mal	Bien	Excelente	Muy bien	Aceptable
Santiago (Lavacolla)	Mal	Bien	Mal	Aceptable	Muy Bien	Muy bien	Bien
San Sebastián (Fuenterrabía)	Bien	Muy Bien	Excelente	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien
Sevilla (San Pablo)	Muy Bien	Muy Bien	Mal	Aceptable	Aceptable	Excelente	Bien
Promedio	Mal	Bien	Mal	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien

(1) Comunicaciones al aeropuerto: se ha analizado el coste del taxi desde el centro de la ciudad al aeropuerto, la existencia de suficiente señalización tanto a la salida de la ciudad como en las proximidades del aeropuerto. Se ha estudiado también si el aeropuerto está bien comunicado en lo que a transporte público se refiere, y si los horarios de los primeros y últimos servicios de transporte público se adecuan a los horarios de los primeros y últimos vuelos. También se consideró la existencia de taxis en número suficiente para cubrir las llegadas a cada uno de los aeropuertos.

(2) Accesibilidad y organización: en este bloque se ha estudiado la adaptabilidad de los aeropuertos para personas minusválidas e invidentes. Se ha analizado también la indicación del horario del aeropuerto, la existencia de flechas o indicadores de dirección, la facilidad de orientación en el aeropuerto, la existencia de pantallas indicadoras de salidas y llegadas, el correcto funcionamiento del sistema de megafonía y los idiomas en los que se ofrece toda la información.

(3) Comodidad y ocio: se ha estudiado el número de zonas donde poder sentarse y que no pertenezcan a comercios u hostelería, su número si están repartidas convenientemente por el aeropuerto y su comodidad. Además, se ha valorado que hubiera algún sistema gratuito para amenizar la espera.

(4) Servicios del aeropuerto: en este apartado se han analizado los diversos servicios del aeropuerto: personal de atención al público (chaquetas verdes de Aena), su amabilidad y la calidad de su información y la atención al usuario en cuanto a si acompañan a éste al lugar requerido. También se ha estudiado si había consignas y su precio, carritos portaequipajes en lugares estratégicos y en qué número, y la posibilidad de plasmar las quejas del usuario, la ubicación de este sistema, si facilitan las hojas de reclamaciones sin objeción y la atención dispensada, y la existencia de la Carta de los Derechos de los Pasajeros de la Unión Europea y su ubicación. Además, se ha observado la presencia de cambiadores de bebés y su ubicación (aseos de señoras, de caballeros, en ambos o aseo específico para ello), el precio de un café y un refresco en cafeterías y máquinas expendedoras si las hubiere, así como un análisis de resto de servicios del aeropuerto incluido el parking.

(5) Estado de limpieza y conservación: se ha estudiado el estado higiénico, de conservación y la iluminación tanto del aeropuerto en general como de los aseos, además en estos últimos se ha comprobado el completo equipamiento. También la presencia de papeleras, su número, su estado y si están o no preparadas para el reciclaje.

(6) Seguridad del aeropuerto: se ha comprobado si había equipos contra incendios, personal de seguridad y otro tipo de sistemas (como cámaras de vídeo), la sensación de seguridad del aeropuerto, la correcta indicación de las salidas de emergencia, la existencia de indicaciones o instrucciones en caso de emergencia, la presencia de un servicio de asistencia sanitaria, la prohibición de fumar y su cumplimiento.

contar con un número de taxis suficientes para atender las llegadas de los vuelos.

En cuanto a la señalización tanto desde la salida de cada una de las ciudades como a medida que nos aproximamos al aeropuerto, cerca del 60% de los aeropuertos estudiados tienen una señalización suficiente, este porcentaje se corresponde con los aeropuertos de Valencia, Málaga, Madrid, Gran Canaria, Palma de Mallorca, Santiago y Sevilla. Entre el 33% de aeropuertos en los que la señalización pudiera mejorar se encuentran los aeropuertos de Pamplona, Barcelona, Bilbao y San Sebastián. Destaca negativamente en este sentido, con una señalización escasa, el aeropuerto de Alicante.

#### Accesibilidad y organización.

Todos los aeropuertos están adaptados para personas con movilidad reducida, pero no así para usuarios con problemas graves de visión o invidentes. La única medida adoptada por la mitad de los aeropuertos es la existencia de ascensores cuyos números pueden leerse también en braille (son Alicante, Valencia, Gran Canaria, Bilbao, Santiago y Sevilla). En el aeropuerto de Prat en Barcelona, tan sólo los ascensores del "parking nuevo" están adaptados para invidentes.


Respecto a la señalética, en ninguno se encontraron carteles informativo en el que se indique el horario de las instalaciones. Los aeropuertos españoles tienen dos tipos de horarios y se distinguen por ser H12 o H24, esto implica que los servicios (no nos referimos a comercio u hostelería) de los aeropuertos están disponibles durante 12 ó 24 horas diarias. En cuanto a la existencia de flechas o indicaciones para facilitar el tránsito y localizar las diferentes zonas y servicios de los aeropuertos, en todos ellos las zonas y servicios están bien señalizadas. Esto permite que cerca puedan presumir de una facilidad de orientación muy buena los de Alicante, Valencia, Málaga, Pamplona, Madrid, Gran Canaria y Santiago, mientras que en el 40% restante es buena. En lo que se refiere a la suficiente y estratégicamente repartida existencia de pantallas informativas sobre llegadas y sali-

## Gran parte de los aeropuertos no dispone de ofertas para amenizar las esperas de los pasajeros

das, en dos de cada tres aeropuertos están óptimamente ubicadas y en un número adecuado. Así ocurre en los de Valencia, Málaga, Pamplona, Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, San Sebastián y Sevilla. El resto no consigue superar el "regular", porque el número de pantallas es insuficiente o porque se echan en falta en ciertos lugares del aeropuerto.

En los aeropuertos de Málaga, Madrid y Loiu (Bilbao) el sistema de megafonía no se escucha con claridad suficiente en todos los lugares. En cuanto a los idiomas en que se presenta la información, en todos los aeropuertos la mayor parte de la información se ofrece en dos, tres o cuatro idiomas, aunque los predominantes son el inglés y el castellano.

**Comodidad y ocio.** Las largas esperas en el aeropuerto son relativamente habituales, por lo que deviene fundamental que los aeropuertos dispongan de zonas de descanso con sillas, bancos y similares donde poder sentarse y que no pertenezcan a comercios o establecimientos hosteleros. En los aeropuertos de Valencia, Málaga, Pamplona, Madrid, Gran



Canaria, Palma de Mallorca, Santiago y San Sebastián hay suficientes zonas de descanso y se hallan adecuadamente repartidas y, además, resultan cómodas para el usuario. En el resto, salvo en Alicante donde sólo son confortables los de una de las zonas, su número es escaso, y su deficiente comodidad o su insuficiente número hacen que no sobrepasen el "regular" en lo que a las zonas de descanso se refiere. En lo que respecta al despliegue realizado por el aeropuerto para amenizar la estancia de sus usuarios y visitantes mientras esperan a su vuelo o acompañan al viajero que se va o esperan al que llega, la situación es muy mejorable. Sólo aprueban los aeropuertos de Málaga (en el que además de una exposición de pintura, había un área de juego para los más pequeños), San Sebastián (exposición de cuadros y cerámicas y otra de automóviles) y Barajas (zona de ocio infantil). El de Sevilla, por su exposición "Andalucía y la aviación" consigue un "regular" en este subapartado. Los ocho aeropuertos restantes suspenden en lo que a opciones para amenizar la espera respecta.

**Servicios del aeropuerto.** Todos cuentan con personal de atención al público en número suficiente y adecuadamente repartido por todo el ae-

ropuerto o, cuando son pequeños, sólo en Información. Pero en atención al público, el personal del aeropuerto de Alicante y de Sevilla no destacó precisamente por su amabilidad ni por la calidad de la información proporcionada. Tan sólo en los de Palma de Mallorca y Santiago el personal de AENA acompañó a nuestros técnicos al lugar por el que habían preguntado, y ello a pesar de que este es uno de los compromisos que AENA voluntariamente ha adquirido con sus usuarios.

El de Valencia destacó en el buzón de sugerencias, por ofrecer este servicio bien a la vista y por facilitar las hojas de reclamaciones sin objeción alguna. De todos modos, los demás aeropuertos, aunque no contaran con este buzón visible también facilitaron hojas de reclamaciones. La atención y el servicio dispensados en la consulta realizada por los técnicos de CONSUMER se estimaron insatisfactorios en el personal del aeropuerto de Alicante y el de Sevilla, mientras que los empleados de los de Valencia, Pamplona, Madrid, Canarias y Bilbao se distinguieron por su atención y amabilidad en el trato. En cuanto a la Carta de Derechos de los Pasajeros de la UE que todos los aeropuertos deberían tener en lugar visible, no la tenían en el aeropuerto de Santiago,

donde el personal incluso adujo no tener conocimiento de dicho documento. Por otro lado, sólo los de Madrid y San Sebastián disponen de consigna en el aeropuerto; el resto no ofrece al usuario este servicio. Otro aspecto crítico en un aeropuerto es la existencia de carritos portaequipajes en número suficiente y ubicados allí donde puedan ser necesarios. En la mitad de los aeropuertos (en concreto, los de Alicante, Pamplona, Barcelona, Bilbao, Sevilla y San Sebastián) los carritos eran escasos o se echaban en falta en alguna zona en la que podrían ser necesarios.

En los precios de hostelería se registraron ostensibles diferencias. Destacan por su carestía las cafeterías de los aeropuertos de Pamplona, Madrid, Gran Canaria (donde se encontró el refresco más caro, 2,10 euros) y Palma de Mallorca, mientras que entre

los más baratos se encuentran los de Alicante, Málaga, Barcelona, Bilbao (el refresco más barato se adquirió en Loui y costó 1,25 euros) y Santiago. Los extremos en el precio del café se detectaron en Palma de Mallorca (1,32 euros) y en Santiago (0,85 euros).

Dejar el vehículo durante una hora en el parking del aeropuerto supone de media algo más de un euro. Los más caros para una hora de parking fueron los de Madrid y Barcelona (1,30 euros/hora), Santiago (1,20 euros) y Málaga (1,14 euros). Los más económicos son el de Valencia (0,80 euros), Palma de Mallorca y Bilbao (0,82 euros). El resto se sitúan en torno a la media. Pero la cosa la situación varía mucho cuando nos planteamos dejar el vehículo un día completo. Aquí el aeropuerto de Bilbao (uno de los más baratos para una hora) ocupa el segundo lugar entre los más caros, con un coste diario de 9,75 euros. Por delante, encontramos tan sólo al de Madrid, con 11,35 euros, tres euros más que la media de los diez aeropuertos (ya que tanto en Pamplona como en San Sebastián el parking es gratuito), que se sitúa en 8,17 euros por día completo. Tras Madrid y Bilbao encontramos el aeropuerto de Barcelona, con 9,10 euros. Y los más baratos para dejar el coche un día completo son los de Valencia, Palma de Mallorca y Sevilla (6,50 euros/día en todos ellos).

**El equipamiento de los aseos (papel, jabón y agua en los lavabos...) fue correcto en todos los aeropuertos**



**Estado de limpieza y conservación.** Sólo tres aeropuertos, Alicante, Málaga y Barcelona, no presentaron el día de la visita un estado de limpieza óptimo si bien era aceptable. Y destacaron por su pulcritud los de Pamplona, Madrid, Gran Canaria, Bilbao y Santiago. En lo que al estado de conservación se refiere, sólo el de San Sebastián no aprueba holgadamente, mientras que los de Málaga, Pamplona, Madrid, Gran Canaria y Bilbao destacan muy positivamente. En limpieza de los aseos, Málaga y Barcelona vuelven a un "regular" y se les une esta vez el aeropuerto de Santiago, mientras que los aseos más limpios se encontraron en los aeropuertos de Alicante, Madrid, Gran Canaria y Bilbao.

En cuanto al estado de conservación de los aseos las notas fueron positivas y tan sólo el de Alicante se hubo de conformar con un "regular". El equipamiento de los aseos (papel, posibilidad de secarse las manos, jabón y agua en todos los lavabos...) fue correcto en todos los aeropuertos. En lo que a iluminación se refiere, el aeropuerto de Sevilla fue el peor calificado (un "regular"), mientras que los mejores fueron los de Málaga, Pamplona, Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca.

Y en cuanto a papeleras, fallaron los aeropuertos de Málaga y Sevilla, por la ausencia de este equipamiento tan necesario. En Málaga esta circuns-

tancia puede explicar el "regular" en limpieza, pero en Sevilla el aeropuerto se encontraba en buenas condiciones de limpieza. En el aeropuerto de Alicante se encontraron varias papeleras excesivamente llenas y con basura alrededor, además de no hallarse preparadas para el reciclaje. Y las de Palma de Mallorca, además de escasas no estaban preparadas para el reciclaje, como ocurre en Barcelona. En el resto de aeropuertos había suficientes papeleras, se hallaban en buen estado y estaban preparadas para el reciclaje.

**Seguridad en el aeropuerto.** Todos los aeropuertos visitados tienen repartidos por sus instalaciones equipos contra incendios. La presencia de más personal de seguridad se echó en falta en los de Málaga, Barcelona, Bilbao, Santiago y Sevilla, mientras que en Alicante, Málaga, Pamplona, Madrid, Gran Canaria, Palma de Mallorca, Bilbao, San Sebastián y Sevilla. Se comprobó si son perceptibles para el usuario otros sis-

temas de seguridad, como un circuito cerrado de cámaras de vídeo. Excepto en Barcelona, los técnicos de CONSUMER percibieron sensación de seguridad en todos los aeropuertos. En Barcelona y en Palma de Mallorca se echa en falta una correcta señalización de las salidas de emergencia. Y el de Sevilla es el único en que se encontraron carteles informativos que explican cuál es la salida de emergencia más cercana y cómo se puede llegar a ella. Los aeropuertos de Pamplona y San Sebastián son los únicos de los estudiados que no cuentan con centro de asistencia sanitaria, según indicaron los empleados de estos aeródromos.

## El mejor aeropuerto para...

**LLEGAR HASTA ÉL...** El de Málaga, por su correcta señalización desde la ciudad, por su comunicación mediante transporte público, por la coincidencia de éste con el horario de vuelos y por el servicio de taxis (económico y con buen número de vehículos en servicio).

**NO PERDERSE UNA VEZ DENTRO...** El de Valencia, por la facilidad de orientación en el mismo, la esmerada y eficaz señalética, el buen número y ubicación de las pantallas de salidas y llegadas, el correcto funcionamiento del sistema de megafonía y la diversidad de idiomas en los que se ofrece la información.

**NO AGOBIARSE EN LAS HORAS DE ESPERA...** El de Málaga, por la comodidad de sus zonas de descanso, y por la preocupación por amenizar las esperas (exposición de pintura, y para los más pequeños una zona acondicionada de juegos).

**REALIZAR CONSULTAS AL PERSONAL DEL AEROPUERTO...** Los de Palma de Mallorca y Santiago: además de dispensar una buena atención y servicio, no mostraron objeciones cuando se les requirió para que les acompañasen al lugar consultado.

**APROVECHAR LA ESPERA COMPRANDO Y DISFRUTANDO DE LOS SERVICIOS...** El aeropuerto de Madrid en el que además se pone a disposición del usuario una amplia variedad de servicios entre los que destacan la presencia de más de 30 comercios, oficinas bancarias, servicios religiosos, guardería...

**APARCAR...** Los de Pamplona y San Sebastián, ya que en ambos casos el parking es gratuito, aunque con un pequeño inconveniente, que no están vigilados.

**TOMARSE UN CAFÉ O UN REFRESCO EN LA CAFETERÍA SIN GASTAR MUCHO...** El aeropuerto de Bilbao, especialmente en el refresco, ya que mientras en otros aeropuertos se puede llegar a pagar más de 2 euros, en Bilbao habría que abonar 1,25 euros.

**TOMARSE UN REFRESCO EN UNA MÁQUINA EXPENDEDORA...** De nuevo el aeropuerto de Bilbao, en el que tomar un refresco en una máquina expendedora supone un desembolso de 1,05 euros, contrastando con los 1,95 euros del aeropuerto de Pamplona (el más caro en este sentido).

**EL AEROPUERTO MÁS LIMPIO Y MEJOR CONSERVADO...** El de Madrid, en el que se ha observado un exquisito cuidado, tanto de las instalaciones como de los aseos.

