

Mejor las de tren que las de autobús

LAS ESTACIONES DE AUTOBÚS SUSPENDEN EN LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN, Y EN SEGURIDAD TANTO UNAS COMO OTRAS SE QUEDAN EN UN “ACEPTABLE”

Millones de personas utilizan diariamente las estaciones de autobús y de tren de nuestro país. Estas Navidades se pondrán a prueba aspectos como la comodidad de las estaciones, la cantidad y la calidad de la información que ofrecen, el estado en que se encuentran o los servicios que proporcionan a los viajeros, por citar sólo algunos.

Para conocer en qué grado las estaciones de autobús y de tren de nuestro país satisfacen las expectativas de sus usuarios, técnicos de CONSUMER visitaron a principios de noviembre 21 estaciones de ferrocarril y 19 de autobús en 17 ciudades: Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Bilbao, Málaga, Zaragoza, Cádiz, San Sebastián, Pamplona, Vitoria, Logroño, A Coruña, Murcia, Oviedo, Alicante y Castellón.

La primera conclusión es que **las estaciones de autobús obtienen peor nota que las de tren: suspenden el**

42% de las de autobús, mientras que sólo el 10% de las de tren suspenden el examen de CONSUMER .

Los principales aspectos a mejorar en **las estaciones de autobús** son la limpieza y conservación (papeleras en mal estado o llenas; carencia de recipientes para reciclaje de residuos, instalaciones sucias, rotas y mal cuidadas, aseos sucios...), apartado en el que suspenden; el equipamiento y los servicios que ofrecen (escasez de asientos, ausencia de zonas cerradas y cubiertas para esperar, falta de cafetería o de máquinas expendedoras) y la seguridad (se echan de menos cámaras de videovigilancia, planos de evacuación y de qué hacer en caso de incendio, y personal de seguridad).

Las estaciones de tren tienen menos cosas que mejorar, lo deben hacer sobre todo en la seguridad, por idénticos motivos que las de autobús.

Lo más positivo en ambos casos ha sido la información ofrecida a los usuarios. Otra conclusión destacable es que las estaciones de tren logran mejor nota que las de bus en todos los apartados excepto en el de seguridad, bloque que en ambos tipos de estación ha merecido un discreto “aceptable”.

En general las estaciones de tren ofrecen mejores prestaciones a los viajeros. En **los precios** que rigen (al margen de los viajes), hay diferencias significativas: un café con leche: cuesta 0,60 euros en la estación de tren de Valencia y casi tres veces más, 1,65 euros, en la de Barcelona-Norte.

Las mejores estaciones de tren fueron la de Málaga y Sans (Barcelona), y las peores las de Vitoria y Logroño, ambas de Renfe. Y en las de bus, sobresalen las de Oviedo y Barcelona Norte, mientras que la peor fue la de Amara, en San Sebastián.



Información al viajero

Mientras que en todas las estaciones de ferrocarril se informaba al viajero sobre horarios, salidas y llegadas, etc, con gran profusión **de carteles, paneles o monitores**, esta situación no es tan modélica en las estaciones de bus. Así, un 21% de estas últimas carece de un panel central, independiente de la información facilitada por cada compañía, en el que se informe de los horarios de los autobuses. Se encontraron deficiencias en las estaciones de bus de Pamplona, Alicante y San Sebastián (no disponen de este cartel), mientras que en la de Bilbao el panel de información no funcionaba. Y en una de cada 10 estaciones de bus se anotó un evidente déficit de señalización sobre las dependencias y servicios de que dispone, lo que no ocurre en ninguna de la estaciones de tren. Esta ausencia de señalización se registró en

las estaciones de bus Pamplona y San Sebastián, que carece de una estación propiamente dicha.

En cuanto a la **megafonía**, sólo el 10% de las estaciones de tren carece de ella (estaciones de Euskotren en Bilbao y San Sebastián), proporción que se eleva hasta el 21% en las de autobuses. No obstante, de nada sirve disponer de megafonía si ésta no se escucha bien en algunas zonas, como cafetería, andenes, dársenas, aseos... Así ocurría en una de cada cuatro estaciones de tren y autobús.

A pesar de ello, si exceptuamos la estación de autobuses de San Sebastián, cuentan con otros sistemas (carteles, paneles...) para informar de los horarios en la mayoría de las zonas de la estación. Tan sólo se apreciaron deficiencias en las cafeterías de las estaciones de A Coruña y Sevilla. Las mejoras son necesarias también en lo

que se refiere a los idiomas utilizados para informar al usuario: pocas estaciones utilizan los distintos del castellano y al específico de la comunidad autónoma (cuando lo tiene). En este apartado destacan las estaciones de bus de Málaga y Madrid-Sur, y las de ferrocarril de Málaga, Zaragoza y Sevilla.

Por otra parte, sólo el 43% de las estaciones de tren y el 32% de las de bus cuentan con planos de orientación.

Además, el 71% de las estaciones de tren facilitan información turística sobre las ciudades en las que están ubicadas, generalmente mediante planos de la ciudad, sus museos y monumentos más relevantes, recorridos recomendados, etc.

Esta información, que tanto se agradece al llegar a un destino que no se conoce, sólo se encuentra en la mitad de las estaciones de autobús. ➤



Equipamiento y servicios

Para comprobar el funcionamiento del servicio de información al viajero, los técnicos de CONSUMER preguntaron por la ubicación de una zona o dependencia de la estación alejada. En ambos tipos de estaciones la atención e información recibida fue similar: 8 de cada 10 estaciones atendieron al usuario de forma correcta.

Uno de los equipamientos fundamentales en este tipo de infraestructuras son los **asientos y zonas de espera**. Cuentan con ellos todas las estaciones de tren, pero en el 42% de las de bus se echaron de menos, lo que obligaba a los viajeros a permanecer de pie o sentados en lugares inadecuados, como escaleras. Y mientras que todas las estaciones de tren mantienen sus asientos en buen estado, en una de cada cuatro estaciones de bus había asientos o bancos viejos, con roturas, pintadas o sucios. Así ocurría en las estaciones de bus de Logroño, A Coruña, Pamplona y Sevilla.

Sólo el 28% de las estaciones de ferrocarril y el 21% de las de bus, cuentan con **salas de espera cerradas y separadas del resto de instalaciones**, muy de agradecer los días de temperaturas extremas.

El 16% de las estaciones de bus y el 5% de las de tren no disponen de **cafetería abierta al público**. Destacan las de Madrid-Atocha, Bilbao-Abando, Barcelona-Sants y Valencia (entre las de tren) y la de Madrid-Avenida de América (bus). Por el contrario, en la de tren de Bilbao-Atxuri y en las de bus de San Sebastián, Vitoria y Barcelona-Sants no hay ninguna. Además, 7 de cada 10 estaciones de tren y 6 de cada 10 de autobuses cuentan con restaurante.

Otro servicio que también se espera encontrar en una estación de transporte es **máquinas expendedoras de agua, café, alimentos, refrescos**, etc. Sin embargo, en la estación de ferrocarril de Bilbao-Atxuri y en las de bus de San Sebastián y Cádiz no las hay. Nuevamente surge la estación de San Sebastián: no tiene cafetería ni tiendas propias, ni dispone de máquinas expendedoras. En la de Cádiz tampoco hay máquinas de autoventa, pero al menos hay sí cafetería. Y la estación de Bilbao-Atxuri no tiene cafetería ni máquinas de autoventa, aunque hay un local en el que se puede adquirir refrescos.

En todas las estaciones de tren y autobús existen **cabinas de teléfono públicas**, de las que el 85% permiten el uso de tarjetas. Sin embargo, sólo el

Estaciones de ferrocarril

Ciudad	Estación	Información facilitada	Equipam. y servicios	Accesibil.	Limpieza y conserv.	Seguridad	MEDIA
Málaga	TREN	Excelente	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien
Barcelona	SANTS	Excelente	Excelente	Bien	Bien	Excelente	Muy bien
Murcia	TREN	Muy bien	Muy bien	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy bien
Bilbao	ABANDO	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Excelente	Muy bien	Muy bien
Madrid	ATOCHA	Bien	Excelente	Bien	Bien	Muy bien	Muy bien
Sevilla	STA. JUSTA	Muy bien	Excelente	Bien	Aceptable	Muy bien	Muy bien
Madrid	CHAMARTÍN	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Bien	Aceptable	Muy bien
Zaragoza	DELICIAS	Excelente	Muy bien	Muy bien	Bien	Aceptable	Bien
Cádiz	RENFE	Muy bien	Bien	Bien	Muy bien	Aceptable	Bien
Alicante	RENFE	Muy bien	Muy bien	Mal	Bien	Bien	Bien
Castellón	TREN	Bien	Bien	Muy bien	Bien	Aceptable	Bien
Oviedo	TREN	Muy bien	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable	Bien
Valencia	TREN	Bien	Bien	Muy bien	Bien	Aceptable	Bien
A Coruña	S. CRISTÓBAL	Bien	Bien	Bien	Bien	Aceptable	Bien
Pamplona	RENFE	Excelente	Bien	Muy mal	Bien	Aceptable	Aceptable
San Sebastián	RENFE	Bien	Muy bien	Regular	Bien	Regular	Aceptable
Bilbao	ATXURI	Bien	Regular	Bien	Bien	Mal	Aceptable
San Sebastián	EUSKOTREN	Aceptable	Regular	Bien	Bien	Mal	Aceptable
Barcelona	GRACIA	Bien	Bien	Muy mal	Aceptable	Regular	Aceptable
Vitoria	RENFE	Bien	Bien	Muy mal	Bien	Mal	Regular
Logroño	RENFE	Muy bien	Regular	Muy mal	Mal	Muy mal	Regular
MEDIA		MUY BIEN	BIEN	BIEN	BIEN	ACEPTABLE	BIEN

EN LAS ESTACIONES DE AUTOBÚS SE ECHAN DE MENOS MÁS ASIENTOS Y ZONAS DE ESPERA

43% de las de tren y el 37% de las de autobús disponen de **oficinas de turismo**. En cuanto a los **cajeros automáticos**, se encontraron en 9 de cada 10 estaciones de tren y en 8 de cada 10 de las de bus. Únicamente las estaciones de tren de Logroño y San Sebastián-Euskotren- y las de bus de Logroño, Barcelona-Sants, Pamplona y San Sebastián no tenían ninguno.

Respecto a la existencia obligatoria, según la ley, de **servicios sanitarios** en las estaciones de viajeros, no estaban señalizadas en ninguna de las de bus y tan sólo se vieron en el 29% de las de tren. En algunas estaciones se explicó a CONSUMER que sí disponían de servicios sanitarios de urgencia (sobre todo, botiquín), pero no estaban señalizados en la mayoría de las estaciones.

Tal y como señala la normativa, todas las estaciones de ferrocarril deben disponer de un **departamento de información al viajero claramente indicado**. A pesar de ello, en las estaciones de autobús de San Sebastián, Pamplona y Barcelona Sants no existe este servicio centralizado, de modo que cada compañía de transporte se encarga de atender a sus clientes.

El 86% de las estaciones de ferrocarril dispone de **carritos portaequi-**

pajes para facilitar el traslado de maletas y bultos a los viajeros y acompañantes. Sin embargo, entre las estaciones de autobús, tan sólo las de Madrid-Sur y Oviedo disponen de carritos portaequipajes a la vista del usuario.

La legislación también obliga a las estaciones a disponer de **andenes cubiertos** para que los viajeros no se vean afectados por las inclemencias meteorológicas. Todas las estaciones de tren cumplen, aunque las dársenas de las de bus de Bilbao, Vitoria y Valencia no están totalmente cubiertas.

Limpieza y conservación

Mientras que todas las estaciones de tren disponen de un número suficiente de **papeleras y contenedores** repartidas por sus instalaciones, en una de cada cuatro estaciones de bus su número era escaso. Esto se observó en las de San Sebastián, Cádiz, Málaga y Alicante. Y también en una de cada cuatro estaciones de bus las papeleras estaban excesivamente llenas o con desperdicios alrededor, lo que no ocurría en ninguna de las de ferrocarril.

En **reciclaje de residuos**, la situación es deficiente en ambos tipos de estaciones. Entre las de autobuses, sólo se encontraron contenedores prepara-

dos para la recogida selectiva de vidrio, plástico y papel en la estación de autobuses de Sevilla, contenedores para pilas usadas en las estaciones de Málaga y Barcelona-Norte y para residuos orgánicos en la de Pamplona.

En cuanto a las de tren, se vieron contenedores para vidrio en las estaciones de Bilbao-Abando, Alicante y Málaga, para plásticos en las estaciones de San Sebastián-RENFE, Vitoria, Zaragoza, Bilbao-Abando, Alicante y Málaga, y contenedores para pilas en las estaciones de Sevilla y nuevamente Bilbao-Abando. Recipientes para residuos orgánicos hay en las estaciones de Vitoria, San Sebastián-RENFE, Bilbao-Abando y Zaragoza.

El estado de conservación de las estaciones de tren se puede calificar de "muy bueno" o "bueno", pero no puede decirse lo mismo de las de autobús: 4 de cada 10 se quedan a las puertas del aprobado. Se trata de las de San Sebastián (con golpes y goteras en el tejado de la dársena), Logroño (le convendría una mano de pintura), A Coruña (pintadas en las puertas de los aseos y en algunos bancos) y Málaga, Pamplona, Alicante y Cádiz (aspecto viejo y deteriorado). Algo parecido sucede con el **estado de limpieza general** de las estaciones, mucho mejor en las >

Estaciones de autobús

Ciudad	Estación	Información facilitada	Equipam. y servicios	Accesibil.	Limpieza y conserv.	Seguridad	MEDIA
Oviedo	C/P.COSMEN	Excelente	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien
Barcelona	NORTE	Excelente	Excelente	Muy bien	Aceptable	Bien	Muy bien
Murcia	C/BOLOS	Excelente	Aceptable	Muy bien	Muy bien	Regular	Bien
Madrid	AV.AMÉRICA	Muy bien	Muy bien	Bien	Bien	Muy bien	Bien
Madrid	SUR	Excelente	Bien	Muy bien	Mal	Muy bien	Bien
A Coruña	CABALLEROS	Muy bien	Muy bien	Mal	Aceptable	Bien	Bien
Madrid	AUTO-RES	Muy bien	Bien	Mal	Bien	Aceptable	Bien
Valencia	MDEZ. PIDAL	Aceptable	Bien	Bien	Regular	Aceptable	Aceptable
Sevilla	PZ. ARMAS	Muy bien	Aceptable	Aceptable	Mal	Aceptable	Aceptable
Castellón	PINT. OLIET	Bien	Mal	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Málaga	Pº TILOS	Bien	Bien	Aceptable	Muy mal	Aceptable	Aceptable
Bilbao	TERMIBUS	Mal	Aceptable	Bien	Regular	Aceptable	Regular
Barcelona	SANTS	Bien	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Regular
Vitoria	LOS HERRÁN	Bien	Muy mal	Bien	Mal	Mal	Regular
Alicante	C/PORTUGAL	Mal	Muy bien	Mal	Muy mal	Bien	Regular
Logroño	AV.ESPAÑA	Regular	Mal	Bien	Muy mal	Aceptable	Regular
Cádiz	HISPANIDAD	Bien	Mal	Regular	Mal	Regular	Mal
Pamplona	C.OLIVETO	Muy mal	Regular	Regular	Aceptable	Mal	Mal
San Sebastián	AMARA	Muy mal	Muy mal	Regular	Muy mal	Muy mal	Muy mal
MEDIA		BIEN	ACEPTABLE	ACEPTABLE	REGULAR	ACEPTABLE	ACEPTABLE

CÓMO SE HIZO

Técnicos de CONSUMER se hicieron pasar por viajeros y recorrieron las instalaciones realizando una completa evaluación de las mismas. Para valorar las explicaciones ofrecidas a los usuarios, preguntaron sobre el emplazamiento de instalaciones en los puntos de información de que disponen las estaciones y, finalmente, tomaron nota de los precios de refrescos, menús del día, de un café y de las tarifas por dejar un bulto en las consignas, entre otros.

Se ha exigido a las estaciones que cumplieran con unos requisitos mínimos, independientemente de su número de usuarios o tamaño. El segundo matiz se refiere a la normativa aplicable a las estaciones de transporte. Se trata de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), de 1987, y del Reglamento que desarrolla los requisitos o condiciones mínimas de las estaciones. Esta legislación está muy poco concretada y remite su desarrollo y ejecución a las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. Esta falta de uniformidad puede explicar las enormes diferencias entre unas estaciones y otras.

ACCESIBILIDAD

Las estaciones de ferrocarril están mejor adaptadas que las de autobuses, aunque ambos tipos de estaciones tienen un amplio campo de mejora. Así, mientras que ninguna de las de autobús dispone de carteles adaptados para facilitar su lectura a las personas con discapacidad visual (con estrías táctiles en braille), al menos el 14% de las de tren (Murcia, Zaragoza y Bilbao-Abando) presentan estos carteles en algunas de sus dependencias.

Todas las estaciones de tren y autobuses cuentan con de aceras rebajadas, rampas o accesos llanos que facilitan

el tránsito de personas en silla de ruedas, así como de carritos de niños, maletas con ruedas, etc. Sin embargo, en las puertas de acceso principal de la estación de Alicante existen escaleras no salvadas por una rampa, de forma que deben entrar por las puertas laterales. Y hay que destacar un hecho especialmente grave: en las estaciones de Vitoria, San Sebastián-RENFE, Pamplona, Logroño y Barcelona-Gracia hay una dificultad importante para los discapacitados, que para acceder a los andenes deben salvar escaleras o atravesar vías por encima

de las mismas mediante una rampa construida al efecto, con el consiguiente peligro.

Por otra parte, las estaciones de ferrocarril disponen de aseos adaptados para discapacitados, con la excepción de Barcelona-Gracia que, además, comparte sus aseos con los de la cafetería. Una de cada 3 estaciones de tren que dispone de aseos adaptados los tiene cerrados con llave, lo que ocurre en el 45% de las estaciones de autobús. Es fácil imaginar la molestia que se supone esto para los usuarios discapacitados, que deben desplazarse y solicitar la llave.

de ferrocarril que en las de autobús. Deben mejorar las estaciones de bus de Vitoria, San Sebastián, Málaga, Sevilla y Alicante.

Por otra parte, el 80% de las estaciones de ferrocarril que disponen de **cafetería con aseo propio** lo tenían en buen estado de limpieza e higiene, proporción que es del 68% en el caso de las de autobús, aunque algunos baños de estas últimas se encontraron en mal estado de limpieza, con suciedad, papeles, malos olores evidentes, pintadas, etc. Curiosamente, el estado de los aseos de las estaciones era bastante mejor, sólo se observaron anomalías en las estaciones de autobús de Vitoria, Logroño y San Sebastián. Hay que tener en cuenta, de todos modos, que este es un apartado muy aleatorio y que dependen mucho del momento en que fue realizada la inspección ocular.

Seguridad en las estaciones

En ambos tipos de estaciones la situación puede calificarse de sólo de aceptable.

En todas las estaciones de autobús y ferrocarril visitadas se observaron diversos equipamientos contra incendios, aunque era el despliegue más completo en unas que en otras. Así, se observaron **extintores** en todas excepto en las de autobús de Barcelona-Sants, Bilbao y San Sebastián (to-

das ellas situadas al aire libre) y en las de ferrocarril de Barcelona-Gracia y Logroño.

Sin embargo, las **bocas de incendio** brillaron por su ausencia en el 30% de las estaciones de autobús y ferrocarril. Se observaron **detectores de humo** en el techo en el 62% de las estaciones de ferrocarril y en el 19% de las de autobús. Tan sólo existen **rociadores de agua en el techo** en el 12% de las estaciones de autobús y en el 29% de las de tren. Además, la estación de autobús de Sevilla-Plaza de Armas cuenta con mangueras y la de Oviedo con pulsadores de alarma.

Por otra parte, en el 42% de las estaciones de autobús y en el 62% de las de ferrocarril se observó la continuada y tranquilizadora presencia de **personal de seguridad**. En un 17% de las estaciones de tren y de autobús no se observó personal propio de seguridad en ningún momento. Esto es importante, porque las estaciones son un lugar muy propicio para ladrones y carteristas.

Tan sólo un 26% de las estaciones de autobús (las de Pamplona, Oviedo, Logroño, Madrid-Avenida de América y Barcelona-Norte) disponen de **cámaras de videovigilancia**, mientras que se observó personal propio de seguridad en un 68% de ellas. En cuanto a la **policía**, no se vio en el 63% de las es-

taciones de autobús. Destacan las estaciones de autobús de Barcelona-Norte y Oviedo: en ambas se advierte la presencia tanto de cámaras de videovigilancia como de personal de seguridad propio de la estación y de policía. Sin embargo, en Cádiz y San Sebastián no se pudo apreciar ninguno de estos tres elementos.

En lo que se refiere a las estaciones de ferrocarril, en un 62% había cámaras de videovigilancia, mientras un 81% de las mismas disponía de personal propio de seguridad. La presencia policial tan sólo se advirtió en un 24% de las estaciones de tren, concretamente en las de Sevilla, Pamplona, Barcelona-Sants, Alicante y Málaga.

Las mejores en este apartado son las de Alicante, Málaga, Barcelona-Sants y Sevilla, ya que en ellas se advirtió la presencia de cámaras de videovigilancia y de personal de seguridad propio de la estación y de policía.

Por otro lado, en ninguna estación de autobús había **información sobre**





EN NINGUNA ESTACIÓN DE AUTOBÚS HABÍA INFORMACIÓN SOBRE QUÉ HACER EN CASOS DE EMERGENCIA, INCENDIO, ETC.

qué hacer en casos de emergencia, incendio, etc. Tampoco en ninguna de ellas se vieron **carteles con planos de evacuación** de la estación, ni señales que indiquen la presencia de instalaciones sanitarias. En las estaciones de ferrocarril tan sólo el 19% advierte claramente, mediante un cartel o señalización al efecto, que dispone de servicios sanitarios. Sólo se observaron en las de Madrid-Atocha, Sevilla, Barcelona-Sants y Málaga.

En cuanto a los **carteles sobre qué hacer en caso de emergencia**, la situación en las estaciones de ferrocarril es algo mejor: en 1 de cada 3 (las de Madrid-Atocha, Sevilla, Barcelona-Sants, Oviedo, Bilbao-Abando y Málaga) había información sobre qué hacer en caso de emergencia o incendio. En todas estas estaciones, excepto en la de Málaga, se observaron también carteles sobre planos de evacuación de la estación, carteles que no existen tampoco en el resto de estaciones. ◀

PRECIOS EN LAS ESTACIONES

Consignas*

Precio medio en estaciones de autobús: 2 euros

Precio medio las de tren: 2,4 euros (taquilla pequeña), 3 euros (mediana) y 4,5 (grande)

La más barata: 0,5 euros en la estación de autobuses de A Coruña .

La más cara: 4,5 euros de las consignas de tren grandes. Entre las de autobús la más cara es la de Alicante (3,5 euros).

* Precios por día.

Café con leche en el bar o cafetería

Precio medio en estaciones de autobús: 1,1 euro.

Precio medio en estaciones de tren: 1,1 euro.

El más barato: 0,6 euros en la estación de tren de Valencia.

El más caro: 1,65 euros en la estación de tren de Barcelona-Gracia

Menú del día

Precio medio en estaciones de autobús: 7,4 euros

Precio medio en estaciones de tren: 8 euros

El más barato: 5 euros, en la estación de autobús de A Coruña.

El más caro: más de 9 euros, en las estaciones de ferrocarril de Madrid-Chamartín, Bilbao-Abando y Sevilla-Santa Justa y en la estación de autobuses de Pamplona.

Botellín de agua en máquina expendedora

Precio medio en

estaciones de autobús: 1,1 euro

Precio medio en estaciones de tren: 0,9 euros

El más barato: 0,6 euros en la estación de tren de San Sebastián

El más caro: 1,4 euros en la estación de Madrid-Atocha

Refresco en máquina expendedora

Precio medio en estaciones de autobús: 1,1 euro

Precio medio en estaciones de tren: 1 euro

El más barato: 0,9 euros en las estaciones de tren de Sevilla-Santa Justa y Oviedo

El más caro: 1,5 euros en las estaciones de autobús de Bilbao y Pamplona y de tren de Zaragoza y Pamplona.