



Información al usuario y confort del vehículo, lo más mejorable

LA SATISFACTORIA PROFESIONALIDAD DE LOS TAXISTAS Y LAS NOTABLES DIFERENCIAS DE TARIFAS EN LAS 13 CIUDADES, OTRAS CONCLUSIONES IMPORTANTES

A pesar de ser un medio de transporte de uso muy habitual y de constituir la profesión de decenas de miles de personas, las características que definen el servicio que prestan los taxis son muy poco conocidas. Su principal particularidad es en que se trata de un servicio a medio camino entre lo público (es regulado por las administraciones locales) y lo privado (lo ofrecen particulares). Se considera que es una actividad de interés general que, por su carácter estratégico, ha de ser regulado por las autoridades públicas.

Es normalmente el ayuntamiento quien fija el número de licencias de taxi que se conceden en cada municipio y las tarifas que se aplican, además de otros aspectos que regulan su funcionamiento y garantizan la calidad del

servicio. Es de suponer que estas medidas buscan el equilibrio entre la exigencia de los ciudadanos de un transporte eficaz y la necesidad de los taxistas de conseguir una rentabilidad suficiente en su actividad profesional.

Con el fin de estudiar la calidad del servicio y las tarifas de los taxis españoles, CONSUMER EROSKI ha realizado una investigación sobre el terreno en 13 ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Bilbao, A Coruña, Alicante, Pamplona, Vitoria, San Sebastián, Murcia y Oviedo.

La principal conclusión es que el servicio del taxi debe mejorar fundamentalmente en dos cosas: una, la información que se ofrece a los usuarios, deficiente sobre todo en la exhibi-

ción de las tarifas; y dos, en el confort y limpieza de los vehículos, que en demasiados casos distaba de ser el apropiado para un viaje agradable. Lo mejor fue la profesionalidad de los taxistas, cuya conducta y actitud fue mayoritariamente muy buena.

Lo peor fue la **información facilitada a los usuarios**, con un 31% de los taxis que se incluyeron en el estudio suspendidos. Las deficiencias más habituales fueron de no ofrecer información sobre las tarifas, no tener en un lugar bien visible el taxímetro y la no exposición de datos sobre la identidad del taxista.

En **limpieza y confort del vehículo**, uno de cada cinco taxis estudiados suspendieron la prueba (por encon-



CÓMO SE HIZO EL ESTUDIO

Técnicos de CONSUMER EROSKI realizaron un total de 12 recorridos en cada una de las 13 ciudades incluidas en el estudio, hasta completar un total de 156 trayectos, siempre en vehículos diferentes. Los recorridos fueron efectuados por personas que -a pesar de conocer muy bien cada ciudad- se hicieron pasar por visitantes. Los itinerarios elegidos fueron algunos de los más comúnmente realizados por los usuarios de taxis, tanto de ida como de vuelta: del centro de la ciudad a un hospital, de un hotel céntrico al aeropuerto, de una parada céntrica a una estación de ferrocarril o autobús y a un centro o zona comercial, así como dos itinerarios de corto recorrido, en los que sólo se da pie a cobrar por la bajada de bandera.

Asimismo, se realizaron dos recorridos nocturnos (en la madrugada del sábado al domingo) para comprobar la disponibilidad de taxis en esas horas, motivo de queja de algunos usuarios. En los trayectos de vuelta del aeropuerto al centro de la ciudad los técnicos de CONSUMER EROSKI se hicieron pasar por extranjeros.

trarse sucios, parecer poco cuidados o resultar incómodos).

La **profesionalidad de los taxistas** fue lo mejor: la mitad de los estudiados merecieron una nota excelente, si bien uno de cada diez suspendió en este apartado crucial. ¿Los motivos? Los más relevantes fueron tres: bajar la bandera” antes de que el usuario comunicara el destino al taxista, los excesos de velocidad, y la tan conocida como temida treta de hacer un trayecto más largo del necesario para llegar al destino solicitado por el cliente.

En cuanto a **los precios**, no es sencillo comprender el porqué de las abultadas diferencias entre unas y otras ciudades en un servicio que, en principio, es similar en todas ellas. En la ma- ➤



yoría de las localidades se aplica la “**bajada de bandera**” (excepción: Pamplona y San Sebastián). La tarifa se mueve entre 1,02 euros (Sevilla) y 1,30 euros. En ese tramo se sitúan las bajadas de bandera de los taxis de A Coruña, Málaga, Alicante, Valencia, Oviedo y Barcelona. En Bilbao y Madrid cobran 1,6 euros, pero en Vitoria, la bajada supone 3,14 euros si bien incluye los dos primeros kilómetros y una espera de 5 minutos.

La carrera mínima (o gasto mínimo que acarrea montarse en un taxi) rige en diez de las trece ciudades; la excepción está en Vitoria, Barcelona y Madrid que, en beneficio del usuario, no exigen un gasto mínimo. Pero también en esta carrera mínima hay notables diferencias: en San Sebastián cuesta 3,49 euros (laborables, horario diurno), mientras que en Sevilla, A Coruña, Alicante, Málaga, Oviedo, Valencia y Pamplona ese gasto mínimo se queda entre 2,8 y 3 euros. En Bilbao, por último, significa pagar 3,15 euros. ➤



PROFESIONALIDAD DEL TAXISTA

Tan sólo 1 de cada 10 taxistas se comportó de un modo que se podría calificar como poco profesional o inadecuado, mientras que el resto demostraron una profesionalidad indudable.

BAJADA DE BANDERA: debe realizarse una vez que el usuario comunica al taxista el lugar de destino (en los casos en los que no se pide un taxi por teléfono sino que se requiere en una parada o en la calle). Pero en más de dos de cada diez recorridos en los que se tomó el taxi en una parada o en la calle, la bajada de bandera se hizo antes de tiempo, lo que perjudicó al usuario.

ASEO PERSONAL: el 4% de los taxistas no mostraron un aseo e higiene personal adecuados. Se vieron indumentarias poco apropiadas (con gorra deportiva, en chándal, con camisas excesivamente arrugadas, en camiseta, con signos de dejadez evidentes, etc.) o un aseo personal muy descuidado (sin afeitarse, despeinado, con olores poco agradables, etc.).

AMABILIDAD: para comprobarla, los técnicos de CONSUMER EROSKI se desplazaron y volvieron del aeropuerto con una maleta. El comportamiento de todos los taxistas fue intachable: se bajaron del vehículo y ayudaron al usuario a colocar y sacar el equipaje en el maletero.

TALANTE Y EDUCACIÓN DEL TAXISTA: en el 14% de los trayectos realizados el taxista se quejaba continuamente del resto de conductores y utilizaba un lenguaje inapropiado e incluso malsonante, que en ocasiones llegó a incomodar a los usuarios.

RESPECTO DE LAS SEÑALES DE CIRCULACIÓN: en el 5% de los recorridos los taxistas no respetaron las señales de circulación y realizaron maniobras que ponían en riesgo la seguridad vial.

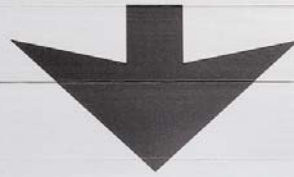
VELOCIDAD: en el 15% de los recorridos no se respetaron los límites de velocidad.

FUMAR EN EL TAXI: a pesar de que no está permitido según las normativas municipales, en tres ciudades los taxistas fumaron durante los recorridos. En una de ellas, lo llegaron a hacer el 25% de los taxistas.

REALIZAR EL TRAYECTO MÁS CORTO POSIBLE: los taxistas están obligados a optar por el trayecto más corto (bien en tiempo o en la distancia a recorrer). Sin embargo, el 10% de los recorridos no fue el correcto o aconsejable en función de las circunstancias del tráfico. Se llevó al cliente por rutas que no eran las más cortas y directas al lugar de destino o por zonas en las que la intensidad del tráfico o la existencia de obras desaconsejaban ese itinerario.



Taxi



Las notas del estudio, al detalle

	Limpieza y confort del vehículo	Profesionalidad del taxista	Información al usuario
Excelente	0%	48%	5%
Muy bien	6%	19%	13%
Bien	43%	18%	22%
Aceptable	30%	5%	29%
Regular	12%	6%	20%
Mal	5%	3%	6%
Muy mal	4%	1%	5%

LIMPIEZA Y CONFORT DEL VEHÍCULO

Superan el análisis casi 8 de cada 10 taxis, aunque las diferencias en la nota final son evidentes: mientras que la mitad obtienen valoraciones situadas entre el “muy bien” (6% de los taxis) y el “bien” (43%), un 9% de los taxis obtienen unos concluyentes “muy mal” o “mal” a limpieza y confort.

ESTADO DE LIMPIEZA: el 15% de los vehículos se encontraron en deficiente estado de limpieza, con manchas (en especial en alfombrillas, tapicería y cristales) o falta de ventilación.

ESTADO DE CONSERVACIÓN: el 11% de los taxis debe mejorar su conservación: aspecto exterior del coche, suciedad, abolladuras, rayas, partes de la chapa oxidadas, etc.

COMODIDAD DE LOS PASAJEROS: el 15% de los taxis resultaron incómodos, eran demasiado viejos, y adolecían de carencias (estrechez de las plazas posteriores, amortiguadores en mal estado, ruidos excesivos, asientos incómodos, etc.) que sugerían la necesidad de cam-

biar ese vehículo por otro en mejor estado de conservación.

PAGO ELECTRÓNICO: el 10% de los taxis permite el pago con tarjeta electrónica, lo que obliga a los usuarios a llevar siempre dinero en metálico. La excepción: los taxis de Murcia (el 92% de los tomados tienen instalado algún mecanismo que permite el pago con tarjeta).

AIRE ACONDICIONADO: el 5% de los taxis utilizados no disponía de aire acondicionado. Además, contaban con climatizador seis de cada diez vehículos.

EXTINTOR A LA VISTA DEL USUARIO: sólo en el 10% de los taxis incluidos en esta prueba el extintor se encontraba a la vista del cliente, que en caso de emergencia podría hacer uso de él. Al respecto, las normativas municipales sólo obligan a que en el taxi haya extintor pero parecen evidentes las ventajas de colocarlo en un lugar visible también para el cliente.

VENTANILLAS ELECTRÓNICAS: más de la mitad de los vehículos tomados por los técnicos de esta revista carecían de ventanillas electrónicas, lo que da una idea de la antigüedad de algunos de los coches que prestan este servicio.

GPS: sólo el 17% disponía de este sistema de posicionamiento, muy útil para orientarse. La excepción: los taxis de Vitoria (todos los usados disponen de GPS).

PRENSA O REVISTAS: en el 3% de los taxis había prensa o revistas a disposición de los pasajeros.

MAMPARA DE SEPARACIÓN: existía sólo en el 5% de los taxis que se cogieron para esta investigación.

INFORMACIÓN SOBRE LA CIUDAD: únicamente en el 2% de los vehículos se vieron folletos o publicaciones con información práctica de la ciudad.

Recibos incompletos

Muchas normativas municipales obligan a los taxistas a facilitar el recibo por el servicio realizado sin que el usuario tenga que solicitarlo. Sin embargo, en el 95% de los viajes realizados, no se ofreció espontáneamente el recibo por lo que hubo de exigirse. Sólo en el 3% de los casos los taxistas plantearon objeciones para facilitar el

recibo (aducían que se les había acabado el talonario, que la impresora no tenía papel...) o pusieron mala cara cuando les fue solicitado.

En cuanto a los recibos proporcionados, sólo uno de cada nueve taxistas facilitaron un recibo completo en el que constaran los datos a los que la mayoría de las normativas obligan: firma, nombre y apellidos del titular del vehículo, NIF o número de licencia, recorrido efectuado, matrícula del coche, fecha y hora del desplazamiento y coste total del servicio. En la mayoría (53%) de las ocasiones, no se indica el recorrido efectuado. Y en el 28% de estos recibos se echaron en falta datos fundamentales, como el NIF o el número de licencia del taxista. Por último, en un 8% de los trayectos, el recibo emitido era manifiestamente insatisfactorio: el taxista se limitaba a indicar el precio del servicio y a estampar su firma, sin especificar el número de licencia o NIF, el nombre y apellidos, el recorrido realizado, etc. ◀



INFORMACIÓN AL USUARIO

Este es el apartado en el que más falla el servicio de taxis de nuestras ciudades: la información hallada en el 31% de los taxis resultó del todo insuficiente. El 29% aprueba con un mediocre aceptable y el 22% consigue un bien. Merecieron buena nota sólo el 18% de los taxis: concretamente, el 13% alcanzó el muy bien y un escaso 5% de taxis logró la excelencia en este apartado.

TARIFAS: esta información debe ofrecerse obligatoriamente, pero en el 55% de los taxis las tarifas no estaban expuestas y en el 9% se encontraban borrosas, se veían mal (en letra pequeña) o se encontraban colocadas en lugares poco visibles para el pasajero. Es decir, los técnicos de CONSUMER EROSKI no sabían el precio que se les cobraría (por bajada de bandera, carrera mínima...) o el coste de los distintos suplementos en el 64% de los taxis que utilizaron.

TAXÍMETRO: debe estar colocado de forma fácilmente visible, para facilitar su lectura al pasajero, y ha de marcar clara y exactamente las cantidades a pagar. En el 12% de los vehículos no se apreciaba bien lo que marcaba el taxímetro, bien porque la palanca de cambios o la mano del taxista tapaba el aparato o bien porque tenían pegatinas o elementos que cubrían parte del mismo. En contrapartida, algunos taxis lo llevan colocado en el techo (10%), facilitando así su visión.

NÚMERO DE LICENCIA O TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONDUCTOR: en uno de cada tres taxis el número de licencia no está claramente expuesto a la vista del usuario, lo cual dificulta su identificación.

MATRÍCULA DEL VEHÍCULO: el 48% de los taxis no lleva expuesta la matrícula del vehículo en su interior.



DEL CENTRO DE LA CIUDAD AL AEROPUERTO

Las diferencias de precio son notables, debido en buena parte a que en unas urbes el aeropuerto queda más cerca que en otras. Los trayectos se realizaron entre las 10:30 y las 12 horas en día laborable.

Las carreras más caras: en Oviedo y Murcia, entre 40 y 45 euros.

Las más económicas: Málaga (9 euros de media), Pamplona (10 euros) y Alicante (12 euros).

La mayor diferencia en el mismo trayecto: en Valencia. El viaje desde el centro de la ciudad hasta el aeropuerto costó 19,65 euros, mientras que otro taxi cobró 27 euros por el recorrido inverso. En el resto de ciudades, las diferencias de precio no fueron inferiores a 2 euros en todos los casos.

TARIFAS DE LOS TAXIS: MUCHAS DIFERENCIAS

	TARIFA 1 (DIURNA, LABORABLES) ¹				TARIFA 2 (NOCTURNA Y FESTIVOS) ²				SUPLEMENTOS			
	Bajada de bandera	Carrera mínima	Kilómetro recorrido	Hora de espera	Bajada de bandera	Carrera mínima	Kilómetro recorrido	Hora de espera	Equipaje	Aeropuerto	Animales	Estaciones de transporte
A Coruña	1,08	2,89	0,71	14,92	1,32	3,20	0,85	18,10	0,58	2,84	0,58	NO HAY
Alicante	1,20	3,00	0,77	15,0	1,20	3,65	0,90	17,80	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Barcelona	1,30	NO HAY	0,74	16,0	1,40	NO HAY	0,96	16,33	0,9	3,00	1,0 (optativo)	NO HAY
Bilbao	1,64	3,15	0,60	14,10	1,64	3,90	0,82	20,0	NO HAY	NO HAY	2,0 (optativo)	NO HAY
Madrid	1,65	NO HAY	0,75	14,30	1,65	NO HAY	0,90	14,30	NO HAY	4,20	NO HAY	2,20
Málaga	1,18	2,90	0,65	15,21	1,43	3,50	0,79	18,40	NO HAY	3,00	NO HAY	NO HAY
Murcia ³	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oviedo	1,23	2,90	0,67	16,50	1,54	3,62	0,84	20,62	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Pamplona	NO HAY	3,04	0,59	15,23	NO HAY	4,56	0,89	22,85	NO HAY	NO HAY	NO HAY	0,43 (RENFE)
S. Sebastián	NO HAY	3,49	0,59	16,14	NO HAY	4,11	0,92	21,86	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Sevilla	1,02	2,81	0,70	15,33	1,26	3,53	0,86	19,18	0,39	Tarifa fija ⁴	NO HAY	NO HAY
Valencia	1,20	2,95	0,73	13,10	1,50	4,00	0,84	15,94	NO HAY	2,75	NO HAY	NO HAY
Vitoria	3,14	NO HAY	0,63	16,95	3,93	NO HAY	0,92	19,65	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

(1) **Tarifa 1 ó diurna:** servicios en días laborables, normalmente en horario de 7 a 23 horas.

(2) **Tarifa 2 ó nocturna:** servicios en días laborables en horario nocturno (normalmente desde las 23 horas hasta las 7 horas), sábados, domingos y festivos. Además, en cada ciudad se incluyen una serie de días en los que se aplica la tarifa 2 (por ejemplo, en las fiestas y ferias de cada una de las ciudades, en las noches de los días 24 y 31 de diciembre, etc.).

(3) **El Ayuntamiento de Murcia** se negó explícitamente -haciendo nulo caso a la insistencia de esta revista- a facilitar información sobre las tarifas de los taxis de la ciudad.

(4) En Sevilla rige una tarifa fija en los recorridos desde y hasta el aeropuerto: 17,61 euros en horario diurno y 20,72 euros en horario nocturno.

EL PRECIO DE UNA CARRERA

DENTRO DE LA CIUDAD

Se realizaron 6 recorridos medios en cada ciudad, de ida y vuelta, y siempre en diferente vehículo. Los destinos fueron hospitales, estaciones de autobús o ferrocarril y centros o zonas comerciales. El objeto era conocer si los trayectos realizados por cada taxista eran los mismos o al menos similares en la ida y en la vuelta. La conclusión es clara: sólo en 7 de las 78 carreras realizadas el itinerario seguido no fue el más apropiado. Sucedió así en dos recorridos de los realizados en Sevilla y en uno en Pamplona, Valencia, A Coruña, Alicante y Málaga.

Precios: un recorrido medio en las ciudades analizadas cuesta entre 4 y 9 euros, siempre en función de la hora, las circunstancias del tráfico y la distancia al lugar de destino. Las ciudades en las que más baratos fueron los desplazamientos: Málaga, A Coruña y Bilbao. Por el contrario, el desembolso fue mayor en Valencia, Barcelona y Madrid.

RECORRIDOS NOCTURNOS

Para comprobar la disponibilidad de taxis los sábados noche (queja frecuente de los usuarios en algunas ciudades), se intentó conseguir un taxi entre la una y las tres de la madrugada de una noche de sábado para realizar un trayecto muy corto dentro de la ciudad. Los resultados fueron buenos en la mayoría de las ciudades, pero en Pamplona resultó imposible conseguir un taxi entre la 1 y las 3 de la madrugada, a pesar de que se intentó telefónicamente durante dos horas.

Precios: oscilaron entre los 3 y los 6 euros (las más baratas fueron A Coruña, Oviedo y Sevilla). Además, en la mayoría de las ciudades la diferencia de precio entre el trayecto de ida y de vuelta al mismo lugar (en diferente taxi) no fue superior al euro. Las excepciones fueron Valencia y San Sebastián: las diferencias entre el trayecto de ida y el de vuelta fueron de 1,45 y 1,90 euros, respectivamente.

RECORRIDOS CORTOS

La finalidad de estos recorridos era comprobar si el taxista estaba dispuesto a realizar una carrera corta. El conductor no puede negarse a prestar el servicio, salvo en situaciones muy concretas (como que deseen montar más personas del número autorizado, que sean individuos perseguidos por la policía, que el atuendo, equipajes o animales puedan causar daños o que el servicio implique circular por vías intransitables). Ningún taxista se negó a efectuar estos trayectos, aunque las reacciones de algunos al conocer el lugar de destino del usuario no fueron demasiado amables.

