

Analizados 23  
aeropuertos de todo el país

# Aeropuertos:

precios de  
los servicios,  
por los aires,  
y conexiones con  
las ciudades, por  
los suelos



puente aéreo

IBERIA

El avión ha dejado de ser en nuestro país patrimonio de elites. Lo confirman las estadísticas: el número de pasajeros crece entre un 6% y un 8% cada año y desde 2001 el número de operaciones aéreas ha aumentado un 35%. Durante 2006, los aeropuertos españoles han gestionado cerca de dos millones y medio de vuelos que desplazaron a 193 millones de pasajeros. Las razones: el precio de los billetes no sólo no ha aumentado en este periodo, sino que se ha reducido; hay una mayor frecuencia horaria y las conexiones son más numerosas y mejores.

Altet), Asturias (Oviedo), Barcelona (El Prat), Bilbao (Loiu), Girona (Costa Brava), Gran Canaria, Granada (Federico G. Lorca), Jerez, Madrid (Barajas), Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona (Noain), San Sebastián (Hondarribia), Santander, Santiago de Compostela (Lavacolla), Sevilla (San Pablo), Tenerife Sur (Reina Sofía), Valencia (Manises), Valladolid (Villanubla), Vitoria (Foronda) y Zaragoza. El estudio comenzó desde las capitales más cercanas a los aeródromos, en las que se tomó un taxi para comprobar cuánto cuesta la carrera desde la ciu-

euros. Con estas cantidades y con la política de precios a la baja de numerosas compañías aéreas, se puede dar la circunstancia de que el trayecto en taxi entre las ciudades y los aeropuertos sea más caro que el propio vuelo.

El desplazamiento más asequible se realizó en A Coruña (40 céntimos de euro por cada minuto de trayecto). El más oneroso fue el trayecto entre el aeropuerto de Las Palmas de Gran Canaria y el centro de su ciudad (cerca de dos euros por minuto).

Si el usuario prefiere utilizar el vehículo particular, en tres de cada diez de los desplazamientos realizados, la indicación del itinerario desde el centro de la ciudad hasta el aeropuerto no era adecuada (Vitoria, Valencia, Sevilla, Valladolid y Zaragoza) puesto que no se advirtieron indicaciones de dirección hasta llegar a las afueras de la ciudad. En Murcia, la señalización era casi inexistente.

Tampoco mejora el panorama en el transporte público, que no brilla precisamente por su diversidad de opciones: en la mayoría, el autobús es la única posibilidad. No obstante, destaca la buena comunicación de Barajas (en Madrid) por autobús y metro, así como la de El Prat (en Barcelona) y Málaga, mediante autobús y tren. Por el contrario, el aeropuerto de Noain (Pamplona) ni siquiera dispone de líneas de autobús que unan la capital con su aeródromo. Además, en el 56% de los aeropuertos los horarios de los autobuses no concuerdan con el primer y último avión.

### **El esfuerzo por mantener al usuario bien informado**

La información al usuario es otro apartado en el que quedan asuntos por mejorar. Aunque la dotación de pantallas con salidas y llegadas de los vuelos era correcta, casi la mitad de los aeropuertos estudiados carecían de un mapa que situara a los usuarios dentro de las instalaciones. Todos los aeródromos estudiados disponían de un departamento de información a la entrada con personal de atención especializado y en más de ocho de cada diez se exponía la Carta de Derechos de los Pasajeros de la Comisión Europea.

La dotación de un sistema que recoja las ►

## **EN MÁS DE LA MITAD DE LOS AERÓDROMOS LOS HORARIOS DE LOS URBANOS NO COINCIDEN CON EL PRIMER Y ÚLTIMO AVIÓN. DESTACA LA LIMPIEZA Y SEGURIDAD, AMBAS NOTABLES, DE ESTAS INSTALACIONES**

Este incremento precisa de unas infraestructuras mayores, y mejores, evolución que no siempre se produce. Pese al buen estado general de los principales aeropuertos españoles, la conexión por carretera y el despliegue de transporte público con la capital más cercana es mejorable y, en algunos casos, deficiente sin paliativos. En más de la mitad (en el 56%), los horarios de los autobuses no coinciden con el primer y último avión. En el 'debe' también se incluye la ausencia de una oferta de ocio gratuita y la carestía de los servicios ofertados en unas instalaciones en las que las largas esperas son moneda corriente. En el otro lado de la balanza, las medidas de prevención de emergencias y de seguridad, así como la limpieza y conservación de los aeropuertos son notables.

Así lo han constatado los técnicos de CONSUMER EROSKI, que visitaron durante el mes de febrero 23 aeropuertos: A Coruña (Alvedro), Alicante (El

dad cercana más representativa hasta el aeródromo. Una vez en los aeropuertos, se comprobaron decenas de aspectos clasificados en seis bloques: la comunicación con la ciudad, el estado de limpieza y mantenimiento de los aeropuertos, la oferta de servicios, las medidas preventivas de seguridad, las posibilidades de ocio gratuito y su grado de adecuación para las personas con discapacidad.

### **En taxi, 1,10 euros por minuto**

Una buena comunicación entre la ciudad y el aeropuerto por carretera y un importante despliegue de servicios de transporte público determinan la calidad de una instalación aeroportuaria. Los técnicos de esta revista utilizaron el taxi para desplazarse desde el centro de la ciudad hasta el aeropuerto y tardaron, por trayecto, una media de 21 minutos. Cada minuto de taxi supuso, de media, 1,10

## EL MEJOR AEROPUERTO PARA...

### LLEGAR HASTA ÉL

**El mejor:** El de **Madrid (Barajas)** a cualquiera de sus terminales, por su correcta señalización desde la ciudad, por su comunicación mediante transporte público, por su adaptabilidad a los horarios de los vuelos y por su servicio de taxis (a precio asequible y con un buen número de vehículos en servicio.).

**El peor:** El de **Pamplona (Noain)** por la ausencia de líneas de transporte público y **Vitoria (Foronda)** por su señalización insuficiente desde el centro de la ciudad, la carencia de taxis en el aeropuerto y por la reducida frecuencia de los autobuses, que no coinciden con el primer y último vuelo.

### NO PERDERSE UNA VEZ DENTRO

**El mejor:** El de **Santiago de Compostela (Lavacolla)**, por la facilidad de orientación en el mismo, la esmerada y eficaz señalética y la diversidad de idiomas en los que se ofrece la información (castellano, inglés, gallego y alemán).

**El peor:** El de **Alicante**. No tiene ningún mapa de orientación, faltan pantallas de información y no hay personal de información a quien pedir indicaciones por los pasillos de las instalaciones.

### NO ABURRIRSE Y SOPORTAR LA ESPERA CON COMODIDAD

**El mejor:** De nuevo, el aeropuerto de **Santiago (Lavacolla)**, junto con el de **Pamplona (Noain)** por sus actividades de ocio gratuito (exposiciones, juegos y ordenadores en el primero y conexión gratuita a Internet, junto con prensa o revistas, en el segundo).

**El peor:** Los peores son los aeropuertos de **Girona (Costa Brava)**, **A Coruña (Alvedro)**, **Granada (Federico García Lorca)** y **Jerez**, en los que no hay ningún tipo de actividad gratuita para pasar el tiempo y sólo disponen de una cafetería.

### CONSULTAR AL PERSONAL DEL AEROPUERTO

**El mejor:** Los de **Vitoria (Foronda)**, **A Coruña (Alvedro)**, **Madrid (Barajas)** y **Murcia (San Javier)**: dispensan una buena atención y servicio, no mostraron objeciones cuando se requirió su acompañamiento hasta el lugar consultado.

**El peor:** Los de **Pamplona (Noain)** donde el personal de información resultó poco servicial, junto con **San Sebastián**, donde tardaron 40 minutos en aparecer por el mostrador de información.

### APARCAR

**El mejor:** Los de **Vitoria (Foronda)**, **San Sebastián (Hondarribia)** y **Zaragoza**, que son gratuitos, con el inconveniente de que no están vigilados. Para estacionamientos no superiores a media hora, son una buena opción los aeropuertos de **Alicante**, **Las Palmas de Gran Canaria**, **Palma de Mallorca (Son Sant Joan)** y **Tenerife Sur**, que sí cuentan con vigilancia. Para estancias superiores a cinco días, el de **Santander (Parayas)** sólo cuesta tres euros por día a partir de la quinta jornada.

**El peor:** El de **Madrid (en ambas terminales de Barajas)**, donde resulta complicado encontrar una plaza libre y tiene los mayores precios: una semana llega a costar cerca de 100 euros.

### TOMARSE UN CAFÉ SIN GASTAR MUCHO

**El mejor:** El de **Valladolid (Villanubla)** que tiene los precios más baratos (un café, un poco más de un euro, y un refresco, 1,55 euros).

**El peor:** El de **Tenerife Sur**, donde el precio de cualquiera de estas consumiciones ronda los tres euros.

### EL AEROPUERTO MÁS LIMPIO Y MEJOR CONSERVADO

**El mejor:** el **Santiago (Lavacolla)** y el de **Madrid**, especialmente la reciente Terminal 4 de Barajas, en el que se ha observado un exquisito cuidado de las instalaciones, cafeterías y aseos. Las zonas de fumadores se encuentran limpias e incluso, en la calle, hay ceniceros o papeleras cerca y el suelo se mantiene en perfectas condiciones de limpieza.

**El peor:** El de **Asturias**, donde se percibieron olores desagradables en gran parte de sus aseos. Además, sólo dispone de papeleras normales y no resalta precisamente por el estado de conservación y limpieza de sus cafeterías.



sugerencias y reclamaciones de los usuarios es uno de los compromisos firmados por AENA. Sin embargo, no había buzón de sugerencias en casi cuatro de cada diez aeropuertos. Los técnicos de la revista solicitaron las hojas de sugerencias y reclamaciones y en ocho de cada diez aeropuertos el trato fue bueno o muy bueno. Asimismo, los técnicos de CONSUMER EROSKI buscaron personal de información en los pasillos del aeropuerto que pudieran indicarles el camino hasta el punto más alejado de las instalaciones y acompañarles. No lo encontraron en El Prat (terminal B), Lavacolla, Málaga, Noain, San Pablo, Villanubla y Zaragoza. Entre el personal de información que sí colaboró (sólo uno de

cada tres empleados lo hizo) se trataba, en el 65% de los aeropuertos, de empleados del propio mostrador de información (que no podían abandonar su puesto) y sólo en uno de cada tres aeropuertos acompañaron a los técnicos hasta el punto por el que habían preguntado.

Una persona en silla de ruedas podría desenvolverse sin problemas por los aeropuertos españoles, ya que en dos de cada diez no hay barreras arquitectónicas y, en los que hay, se solventan mediante rampas (más de la mitad de los casos) y/o ascensores que salvan los desniveles (un 23% de los aeropuertos estudiados). Los aseos adaptados son otra de las necesidades fundamentales

que quedan bien cubiertas. Sin embargo, el 76% no estaban bien preparados para personas invidentes. La excepción se halló en Barajas, donde hay personal especializado que se encarga de acompañar a estas personas por las diferentes dependencias del aeropuerto.

## Un espacio poco acogedor

Que las esperas y retrasos en los aeropuertos se midan por horas y no por minutos es un riesgo que no tiene nada de remoto. Pese a ello, entretenerse sin gastar dinero es una tarea complicada. Los aeropuertos han apostado por un esparcimiento en el que, frente a la creación de un entorno agradable, se ha primado el modelo de centro ▶

## Los aeropuertos de nuestro país a examen

Aeropuerto	Comunicaciones al aeropuerto <sup>1</sup>	Adaptabilidad 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
A Coruña (Alvedro)	Bien	Muy Bien	Bien	Regular	Excelente	Muy Bien	Bien
Alicante (Altet)	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Asturias	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Regular	Muy Bien	Bien	Bien
Barcelona (El Prat) T.A	Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Bien-Muy Bien
Barcelona (El Prat) T.B	Bien	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Bien
Bilbao (Loiu)	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Girona (Costa Brava)	Muy Bien	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
Granada (García Lorca)	Muy Bien	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien-Muy Bien
Jerez	Aceptable	Muy Bien	Bien	Regular	Muy Bien	Bien	Bien
Las Palmas de GC	Muy Bien	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Madrid (Barajas) T1	Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien	Excelente	Excelente	Muy Bien
Madrid (Barajas) T4	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Excelente	Excelente	Muy Bien-Excelente
Málaga (Pablo Picasso)	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Murcia (San Javier)	Regular	Muy Bien	Aceptable	Regular	Excelente	Bien	Aceptable
Palma de Mallorca (Son Sant Juan)	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Pamplona (Noain)	Regular	Bien	Muy Bien	Regular	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable
San Sebastián (Hondarribia)	Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Excelente	Bien	Bien-Muy Bien
Santander	Muy Bien	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Santiago (Lavacolla)	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Excelente	Muy Bien	Muy Bien
Sevilla (San Pablo)	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Bien	Muy Bien	Bien	Bien
Tenerife Sur	Bien	Aceptable	Bien	Regular	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Valencia (Manises)	Bien	Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien-Muy Bien
Valladolid (Villanubla)	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Regular	Muy Bien	Bien	Bien
Vitoria (Foronda)	Regular	Bien	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
Zaragoza	Bien	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien
<b>Promedio</b>	<b>Aceptable-Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Muy Bien</b>	<b>Bien-Muy Bien</b>

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 de la terminal. Se ha estudiado también si el aeropuerto está bien comunicado mediante transporte público, y si los horarios de los primeros y últimos servicios de transporte se adecuan a los de los primeros y últimos vuelos. Asimismo, se consideró la existencia de taxis en número suficiente para cubrir las llegadas de los diferentes vuelos. 2- Accesibilidad y organización: en este apartado se ha analizado la adaptabilidad de cada aeropuerto para personas discapacitadas e invidentes. Se ha observado también la existencia de indicadores de dirección, de horarios, la facilidad de orientación en cada terminal (planos, paneles, información audiovisual, etc.), la existencia en número suficiente de pantallas indicadoras de salidas y llegadas, el correcto funcionamiento del sistema de megafonía y los idiomas en que se ofrece la información. Asimismo, se ha analizado la amabilidad, atención y calidad de la información facilitada al usuario por el personal de atención al público de AENA, la existencia de buzón de sugerencias, hojas de reclamaciones (y si las facilitan sin objeción) así como folletos informativos sobre los derechos de los usuarios. 3- Comodidad y ocio: se ha estudiado el número de zonas de espera y/o descanso donde poder sentarse y que no pertenezcan a comercios u hostelería, su número, estado de conservación, comodidad y si están convenientemente repartidas por el aeropuerto. Además, se ha valorado la existencia de algún sistema gratuito (exposiciones, juegos, ordenadores con acceso a Internet, prensa o revistas gratuitas, etc.) para amenizar la espera. 4- Servicios del aeropuerto: en este apartado se han analizado los diversos servicios con los que cuenta el aeropuerto: consigna, carritos portaequipajes convenientemente repartidos en lugares estratégicos, cabinas de teléfono, servicios de hotelería, comercios, servicios de correos y bancarios (cajeros automáticos), servicio de fax y fotocopias, duchas, farmacia, disposición de los aseos, alquiler de vehículos, parking, oficina de turismo, áreas de juego infantiles, capilla, fuentes, peluquería, etc. Asimismo, se han analizado y comparado el precio de los parking, de un café y un refresco en cafeterías y máquinas expendedoras. 5- Estado de limpieza y conservación: se ha observado el estado higiénico, de conservación y mantenimiento tanto del aeropuerto en general como de los aseos, además en estos últimos se ha comprobado su equipamiento. También la presencia de papeleras (y su limpieza) y si están o no preparadas para el reciclaje. 6- Seguridad en el aeropuerto: se ha comprobado si había equipos contra incendios, personal de seguridad y otro tipo de sistemas (como cámaras de video y escáner), la sensación de seguridad del aeropuerto, la correcta indicación de las salidas de emergencia, la existencia de indicaciones e instrucciones en caso de emergencia, la presencia de un servicio de asistencia sanitaria y la prohibición de fumar y su cumplimiento.

## ¿EN QUÉ DEBE MEJORAR CADA AEROPUERTO?

### **A Coruña (Alvedro)**

Más servicios: carece de máquinas expendedoras, zonas de juego infantil, consigna, etc. No hay paneles informativos de vuelos en la zona de espera.

### **Alicante (Altet)**

Sistemas de ocio gratuitos (exposiciones, juegos, ordenadores, etc.) para amenizar las esperas.

### **Asturias**

Más servicios. Excesiva distancia del aeropuerto a las principales ciudades.

### **Barcelona (El Prat) T.A**

Sistemas de ocio gratuitos (exposiciones, juegos, ordenadores, etc.) para amenizar las esperas de los pasajeros.

### **Barcelona (El Prat) T.B**

Carritos portaequipajes en el parking, así como en la entrada de la terminal.

### **Bilbao (Loiu)**

Más papeleras, asientos en el hall. Área de llegadas a la intemperie.

### **Girona (Costa Brava)**

Dotación de servicios mediocre.

### **Granada (García Lorca)**

No disponían de hojas de sugerencias en ese momento.

### **Jerez**

Mala dotación de transporte público. Más servicios, no hay opciones gratuitas para amenizar las esperas.

### **Las Palmas de Gran Canaria**

Servicios hosteleros caros. Faltan papel higiénico y jabón en algunos aseos.

### **Madrid (Barajas) T1**

Sistemas de ocio gratuitos (exposiciones, juegos, ordenadores, etc.) para los usuarios.

### **Madrid (Barajas) T4**

Servicios hosteleros caros.

### **Málaga (Pablo Picasso)**

Servicios hosteleros caros.

### **Murcia-San Javier**

Más transporte público y más servicios.

### **Palma de Mallorca (Son Sant Joan)**

Cafeterías y restaurantes caros.

### **Pamplona (Noain)**

Necesidad de contar con transporte público.

### **San Sebastián (Hondarribia)**

Atención al usuario.

### **Santander**

Más servicios: máquinas para precintar equipajes, zona infantil de juegos, máquinas expendedoras, etc.

### **Santiago (Lavacolla)**

Más transporte público. Debe mejorar la atención al usuario o pasajero.

### **Sevilla (San Pablo)**

Más asientos en la zona de llegadas.

### **Tenerife Sur**

Servicios hosteleros prohibitivos.

### **Valencia (Manises)**

Muchos pasajeros esperando en la zona de taxis. Algunos aseos sin papel higiénico.

### **Valladolid (Villanubla)**

Más servicios.

### **Vitoria (Foronda)**

Más transporte público. Carencia de taxis.

### **Zaragoza**

Mala atención al viajero, no hay personal.



comercial como principal fórmula de entretenimiento. Por el contrario, la diversión no está ni mucho menos garantizada para los más pequeños en estos aeropuertos, ya que únicamente en el 8% hay guardería o zona de juegos infantiles.

Todos los aeropuertos ponen al servicio de los usuarios cafeterías y restaurantes donde tomar un tentempié. El precio medio de un café es de 1,34 euros y de 2,01 euros por un refresco. Sin embargo, se constataron diferencias notables: el café más caro resultó ser el del aeropuerto de Tenerife Sur (casi tres euros) y el refresco con mayor precio, en Málaga (2,75 euros).

La asistencia sanitaria es otro de los compromisos firmados por AENA y disponen de este servicio el 76% de los aeropuertos. No hay en la terminal B de El Prat (donde sí hay farmacia), en Jerez, Murcia, San Sebastián, Valladolid y Zaragoza. En casi la mitad de los aeropuertos se trata de un botiquín, de una enfermería en casi

tres de cada diez y de una sala médica únicamente en el 20%. Además, sólo hay farmacia en un 36% de los aeropuertos.

Respecto a los fumadores, la nueva Ley antitabaco que prohíbe fumar en los espacios públicos ha hecho que gran parte de los aeropuertos se declaren "espacios sin humo" y hayan suprimido las zonas que hasta el momento tenían habilitadas para este fin. **Sólo el 12% de las instalaciones tenían zonas para fumadores repartidas por todo el aeropuerto o, al menos, en determinados puntos de la Terminal.** Los técnicos comprobaron que la normativa se cumple a rajatabla, lo que demuestra que es posible contar con instalaciones públicas sin tabaco y que los fumadores pueden permanecer sin fumar durante varias horas.

Todos los aeropuertos disponen de áreas para sentarse, por lo general, en número suficiente y bien repartidas. Estos asientos resultan cómodos en el 90% de los

aeropuertos. Las condiciones de iluminación eran buenas o muy buenas en todos los aeródromos visitados y gozaban de una buena temperatura.

Por otro lado, desplazarse con el equipaje de un lado a otro de aeropuerto puede resultar una auténtica hazaña teniendo en cuenta que sólo en el 16% de los 23 aeropuertos se ofrecía la posibilidad de dejar las maletas en una consigna. Donde sí se halló este servicio, el precio medio rondaba los 4 euros. Además, no había carritos portaequipajes en los lugares donde era necesario de los aeropuertos de El Prat (terminal B), Jerez, San Javier, Villanubla y Zaragoza. De hecho, en un 36% de los aeropuertos, la distribución de los carritos era regular, mala o inexistente.

Dejar el vehículo durante una hora el parking del aeropuerto cuesta algo más de un euro y aparcar un día entero llega a suponer, de media, 11 euros. El

## PRINCIPALES PROBLEMAS Y PRINCIPALES SOLUCIONES

Éstas son las principales incidencias recogidas por la Red de Centros Europeos del Consumidor y que han sufrido más de 450 millones de pasajeros (últimos datos del año 2005). Son precisamente los consumidores españoles quienes más litigios y reclamaciones han emprendido contra las compañías aéreas. Además, los transportistas aéreos españoles se sitúan en cuarto lugar de toda Europa entre los que más quejas han recibido.

### EL EQUIPAJE

El 24% de las reclamaciones de los consumidores hace referencia a problemas con su equipaje. Guarde los recibos de compra de aquellos artículos que sean relevantes para usted, de manera que en caso de pérdida o deterioro pueda exigir una indemnización justa.

✘ **"Me han deteriorado el equipaje o me han perdido algún objeto del mismo".** Debe rellenar en el aeropuerto el Formulario de Irregularidad de Equipaje (conocido con las siglas inglesas PIR) cuando descubra que su maleta se encuentra deteriorada. Asimismo, para tener derecho a una indemnización, debe enviar a la compañía aérea con la que ha volado una carta de reclamación en el plazo de siete días.

✘ **"Mi equipaje llegó con retraso".** Debe rellenar el Formulario de Irregularidad, que acompañará con una carta de reclamación, y enviarlo a la empresa de transporte aéreo a la que compró el billete en el plazo de 21 días a partir de la fecha en que le fue entregado el equipaje.

✘ **"Me han extraviado las maletas".** Rellene igualmente el Formulario de Irregularidad y, en cuanto a la indemnización, para este caso no hay plazos límite dentro de los que ha de enviar la carta de reclamación a la compañía. Lo recomendable es que se remita lo antes posible después de que hayan transcurrido 21 días.

### EL VUELO

✘ **"Me han denegado el acceso al avión".** El reglamento de la Unión Europea 261/2004 completa la normativa elaborada para combatir el problema de la sobreventa ('overbooking'). Usted tiene derecho a recibir una indemnización y a que se le devuelva el precio del billete en caso de que le nieguen el acceso a la aeronave.

✘ **"Han cancelado mi vuelo".** Si quedan dos semanas o menos para la fecha de salida del vuelo y la compañía aérea lo ha cancelado, sepa que tiene derecho a que le devuelvan el importe del billete que compró pero no llegó a utilizar. También es obligación de la compañía ofrecerle otra ruta de destino y un grado de indemnización, en función de la duración del vuelo. Pero, ¿qué puede pasar? Que la compañía se acoja alguno de los supuestos de "circunstancias especiales" (que también prevé el Reglamento comunitario) por inestabilidad política, riesgo para la seguridad, huelga o condiciones meteorológicas adversas (la más habitual). Bajo estos supuestos la compañía queda excluida de sus obligaciones o éstas son más limitadas.

✘ **"Mi vuelo llega con retraso".** Cuando el retraso es de más de dos horas, la compañía a la que compró el billete tiene la obligación de proporcionarle un refrigerio y a que usted pueda utilizar el teléfono sin coste por su parte. Si el retraso supera las 5 horas o se prolonga hasta el día siguiente, deben prestarle alojamiento en un hotel y devolverle el importe del billete en caso de que no desee continuar el viaje.

precio se reduce en todos los aeropuertos a partir del cuarto o quinto día de estancia, por lo que el precio medio de una semana ronda los 67 euros. Para aquellos que se desplazan en moto, aparcar es más complicado, puesto que en seis de cada diez aeropuertos no había zona de estacionamiento para ellos.

El equipamiento de los aseos también es completo para la comodidad del viajero: nueve de cada diez aeropuertos disponían de cambiador para bebés en, al menos, uno de los baños y siete de cada diez estaban equipados con enchufes en todos sus aseos. En un 20% se percibieron olores desagradables en sus aseos. Pese a ello, los 23 aeropuertos destacan por una limpieza impecable en todas sus dependencias.

Respecto a la seguridad, el aeropuerto es una infraestructura blindada en su interior, aunque no tan vigilada en los exteriores. En el 24% de los aeropuertos el parking no estaba vigilado y, entre los que sí lo estaban, en algo más de la mitad

se trataba de cámaras de vigilancia. El aspecto más criticable es, sin duda, la indicación al usuario sobre qué hacer en caso de emergencia: en el 72% de los aeropuertos no se hallaron señales, carteles y/o folletos a este respecto.

## La zona de embarque

Los técnicos de CONSUMER EROSKI visitaron la zona de embarque de los 11 aeropuertos con mayor tránsito del país. Adquirieron un billete electrónico, recogieron su tarjeta de embarque y pasaron el control policial previo. Se analizaron las zonas de embarque del aeropuerto de Alicante, la Terminal 4 de Barajas, la Terminal B de El Prat, Girona, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Málaga, Valencia, Sevilla, Palma de Mallorca y Tenerife Sur.

Desde la llegada a la cola de facturación hasta el momento de ser atendidos y recoger la tarjeta de embarque transcurrió una media de 9 minutos. En Girona y Barajas fue donde más se tardó en atender a estos usuarios (25 minutos),

seguidos por Alicante y Sevilla (10 minutos). El aeropuerto de Palma de Mallorca fue el más rápido (sólo un minuto): una azafata de tierra acompañó al viajero a realizar su facturación en una máquina de "auto check-in", ofreciéndole las instrucciones oportunas. Más breve fue el paso por el control policial, pese al endurecimiento de las medidas de seguridad, se tardó poco más de cinco minutos y medio. En Barajas transcurrieron 15 minutos y 10 en Loiu, los controles más lentos del estudio; mientras que los más rápidos fueron Tenerife Sur (sólo 1 minuto), junto con Girona, Las Palmas de Gran Canaria, Málaga, Son Sant Joan (3 minutos cada uno) y El Prat (4 minutos de media). Hasta la puerta de embarque correspondiente se tardó cerca de cinco minutos y las más alejadas (a 8 minutos de distancia) fueron las de Palma de Mallorca y Sevilla. Tras finalizar la visita, los técnicos de esta revista apenas tardaron dos minutos de media en coger un taxi, salvo en el aeropuerto de Valencia, donde hubo que esperar 5 minutos. ◀

## • • • • Algunos precios en los aeropuertos

Aeropuerto	Taxi <sup>1</sup>	En la cafetería <sup>2</sup>		En el parking <sup>3</sup>		
	Precio por trayecto	Precio de un café con leche	Precio de un refresco	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana
A Coruña (Alvedro)	9,4	1,20	1,80	0,95	9,25	59,20
Alicante (Altet)	15,4	1,30	1,80	1,55	15,45	98,85
Asturias	46,5	1,15	1,70	0,90	9,25	59,20
Barcelona (El Prat) T.A	22,5	1,20	1,70	1,55	15,45	98,85
Barcelona (El Prat) T.B	21,2	1,20	1,70	1,55	15,45	98,85
Bilbao (Loiu)	23,9	1,40	2,05	1,25	12,35	79,10
Girona (Costa Brava)	19,5	1,35	1,75	0,75	7,75	49,60
Granada (García Lorca)	22,5	1,10	2,50	0,90	9,50	60,50
Jerez	12,1	1,15	1,60	0,90	9,25	59,20
Las Palmas de GC	31,8	1,20	2,90	0,95	9,25	59,20
Madrid (Barajas) T1	20,5	1,50	2	1,55	15,45	98,85
Madrid (Barajas) T4	26,7	1,60	2,60	1,55	15,45	98,85
Málaga (Pablo Picasso)	13,7	1,45	2,75	1,55	15,45	98,85
Murcia (San Javier)	48,2	1,25	1,55	0,90	7,50	48
Palma de Mallorca (Son Sant Juan)	15,4	1,80	2,65	0,50	9,25	50,95
Pamplona (Noain)	8	1,20	1,60	0,90	7,75	49,60
San Sebastián (Fuenterrabia)	29	1,20	2,20	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Santander	14,9	1,25	1,80	0,75	7,75	40,30
Santiago (Lavacolla)	16,5	1,40	1,80	0,90	9,25	59,20
Sevilla (San Pablo)	21,4	1,10	1,65	1,20	12,35	79,10
Tenerife Sur	60	2,80	2,90	0,95	9,25	59,20
Valencia (Manises)	13,2	1,10	2	1,20	12,35	79,10
Valladolid (Villanubla)	18,5	1,05	1,55	0,90	7,75	49,60
Vitoria (Foronda)	15,3	1,45	2,05	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Zaragoza	16,4	1,10	1,75	Gratuito	Gratuito	Gratuito
<b>Media</b>	<b>22,5</b>	<b>1,4</b>	<b>2</b>	<b>1,1</b>	<b>11</b>	<b>69,7</b>

1- **Taxi**: esta cantidad se obtiene de dividir entre dos la suma del coste de los trayectos de ida y vuelta desde el centro de la ciudad al aeropuerto. 2- **Cafetería**: precio medio de un café con leche y de un refresco en las cafeterías de cada aeropuerto. 3- **Parking**: precio de estacionamiento en el parking del aeropuerto por hora, día y semana completa.



## PRECIOS DE LUJO EN LOS AEROPUERTOS

En los precios de **hostelería** se registraron ostensibles diferencias entre unos aeropuertos y otros. Tomarse **un refresco** cuesta, de media, dos euros, mientras que **un café con leche** supone desembolsar 1,35 euros.

Dejar el vehículo durante una hora en el **parking del aeropuerto** representa de media algo más de un euro, mientras que el coste por un día de estacionamiento asciende de media a los 11 euros y la semana completa llega hasta los 70 euros. Sin embargo, debe destacarse que en los aeródromos de San Sebastián, Vitoria y Zaragoza el parking es gratuito. Los más caros: Madrid, Barcelona, Alicante y Málaga, donde estacionar el vehículo cuesta 1,55 euros la hora, 15,45 euros un día completo y casi 100 euros la semana (aunque el aeropuerto de Madrid dispone de un parking exclusivo para las largas estancias que reduce considerablemente el coste).

La, en ocasiones, deficiente comunicación por transporte urbano que padecen algunos aeropuertos obliga en muchas ocasiones al usuario a utilizar los **servicios de taxi**. El trayecto medio supone desembolsar 22,5 euros. Sólo en A Coruña y Pamplona cuesta menos de 10 euros. Por el contrario, en Oviedo, Murcia y Tenerife el desplazamiento desde el centro de la ciudad hasta el aeródromo representa entre 46 y 60 euros. El precio, obviamente, viene marcado por la lejanía de estas urbes respecto al aeropuerto. Pero el perjudicado, a la vista está, es el usuario.

