



Examinadas 200 autoescuelas de 18 ciudades de nuestro país

El mismo permiso de conducir puede costar cinco veces más según la autoescuela

EN DOS DE CADA TRES CIUDADES LA COMPETENCIA EN PRECIOS ES ESCASA. EL COSTE MEDIO, 950 EUROS, APENAS HA ENCARECIDO EN CINCO AÑOS PERO SE MANTIENEN LAS ENORMES DIFERENCIAS ENTRE LAS CIUDADES



Casi 16 millones de personas tienen hoy permiso de conducir en nuestro país, y cada año que pasa otras 700.000 obtienen el carné B1, indispensable para manejar un utilitario dentro de la legalidad. Para hacerse con este y otros carnés de conducir, expedidos todos ellos por la Dirección General de Tráfico, el aspirante debe acreditar una serie de conocimientos relacionados fundamentalmente con las normas de circulación y cierta pericia en la conducción de automóviles; en otras palabras, ha de aprobar un examen teórico y superar una prueba práctica en carretera. La formación exigida en estos

exámenes la imparten en exclusiva las autoescuelas. Como la preparación dispensada por estos centros -siempre de titularidad privada- está homologada y controlada por la Administración, las diferencias entre unos y otros no surgen tanto en el "cómo" sino en el "cuánto".

La investigación realizada por CONSUMER EROSKI en 200 autoescuelas de 18 ciudades españolas revela que el desembolso necesario para obtener el carné de conducir es muy oneroso: conseguir el B1 a la primera representa un gasto medio de 950 euros, si bien este coste apenas ha aumentado en los últimos

LAS CAPITALS MÁS CARAS SON BILBAO, PAMPLONA, SAN SEBASTIÁN, LOGROÑO Y VITORIA

cinco años. Pero nunca una media dijo tan poco. Las diferencias de precios entre unas y otras autoescuelas son enormes. El coste del permiso B1 (con 20 clases prácticas en todos los casos) fue de 1.677 euros en la autoescuela más cara, ubicada en Barcelona, y de sólo 333 euros, esto es, cinco veces menos, en la más barata, localizada en Granada.

Se ha comprobado también que en algunas capitales (las más caras: Bilbao, Pamplona, San Sebastián, Logroño y Vitoria) el precio medio de las autoescuelas es de más del doble que en otras (las más baratas: A Coruña y Granada). El usuario podría preguntarse, empero, si en su propia ciudad las diferencias entre unas y otras autoescuelas son tan relevantes, es decir, si merece la pena tomarse la molestia de preguntar precios y visitar varias autoescuelas antes de elegir una. La respuesta es concluyente: sí.

No son pocas las ciudades estudiadas en las que la diferencia entre la autoescuela más cara y la más barata para obtener el B1 es de varios cientos de euros. Tres muestras: en Barcelona esta diferencia supone 953 euros y en Alicante y Sevilla, unos 710 euros. Esta constatación no impide que, paradójicamente, sean mayoría las ciudades en las que demasiadas autoescuelas parecen aplicar un acuerdo de precios, ya que apenas compiten con las demás en este apartado.

Cómo se hizo

Técnicos de esta revista, haciéndose pasar por clientes interesados en conseguir el permiso de conducir B1, acudieron ►

LA AUTOESCUELA MÁS
CARA SE ENCONTRÓ
EN BARCELONA
(1.677 EUROS)
Y LA MÁS ECONÓMICA
EN GRANADA
(333 EUROS)



•••• ¿Cuánto cuestan las
clases prácticas?

CIUDAD	Coste medio de la clase práctica	Coste medio por minuto de clase práctica ¹
A Coruña	12	0,26
Alicante	26	0,54
Barcelona	30	0,61
Bilbao	40	0,66
Córdoba	26	0,58
Granada	25	0,55
Logroño	33	0,56
Madrid	27	0,61
Málaga	27	0,53
Murcia	28	0,63
Oviedo	28	0,62
Pamplona	37	0,63
San Sebastián	39	0,67
Sevilla	27	0,58
Valencia	25	0,55
Valladolid	26	0,48
Vitoria	38	0,65
Zaragoza	32	0,67
Media	29	0,58

(1) Coste medio por minuto de clase práctica: se ha calculado el coste medio que se cobra por cada minuto de la clase práctica en cada ciudad, ya que la duración de las clases varía desde los 40 minutos en algunas autoescuelas en Alicante y Sevilla hasta la hora y media que puede llegar a durar en algunos establecimientos de Barcelona y Málaga. Así, se ha tenido en cuenta el precio de la clase y su duración, y se ha calculado el precio por minuto en cada una de las 200 autoescuelas para posteriormente calcular la media de cada capital.

a pedir información a 200 autoescuelas repartidas en 18 capitales del país: 15 autoescuelas en Barcelona y Madrid; 12 en Málaga, Sevilla, Valencia, Zaragoza y Bilbao; y 10 autoescuelas en Alicante, Córdoba, Murcia, Valladolid, A Coruña, Granada, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Vitoria y Logroño. La pregunta principal que plantearon estos clientes en todas las autoescuelas incluidas en el informe fue el gasto que supondría obtener un permiso B1 con 20 clases prácticas y aprobando a la primera.

Todo a la primera

La media de las tarifas ofrecidas por las 200 autoescuelas asciende a 950 euros, pero las diferencias entre unas y otras son más que llamativas. Las ciudades con precios más caros son Bilbao, Pamplona, San Sebastián y Logroño. En estas capitales el desembolso medio necesario se mueve en cantidades que rondan los 1.300 euros.

Notablemente por encima de la media se sitúan también Vitoria (1.217 euros de media) y Barcelona, Murcia y Zaragoza, las tres con un precio medio superior a

1.000 euros. En el extremo contrario, destacan sobremanera los bajos precios de Granada (505 euros de media) y A Coruña (513 euros), situándose a continuación, si bien a gran distancia, Madrid (694 euros) y Málaga (714 euros).

En las autoescuelas de Valladolid (827 euros de media), Valencia, Sevilla, Alicante, Córdoba y Oviedo regían también precios medios inferiores a la media de las 18 ciudades estudiadas. El precio medio de la ciudad más cara (Bilbao: 1.358 euros) casi triplica al de la ciudad más barata (Granada: 505 euros).

Y la horquilla de precios se agranda todavía más cuando se comparan la autoescuela más cara y la más económica de todo el estudio. El centro con una tarifa más gravosa (1.677 euros), hallado en Barcelona, cobraba cinco veces más que el más barato (333 euros), localizado en Granada. Hay que matizar, no obstante, que la clase práctica en esta autoescuela barcelonesa duraba hora y media, mientras que la del establecimiento granadino era de sólo 45 minutos, es decir, la mitad.



La competencia no parece tan libre como debiera

Estas grandes diferencias de precios detectadas por CONSUMER EROSKI se producen incluso en la misma ciudad. Así sucede en algunas de las capitales estudiadas. En Alicante la autoescuela más cara exigía 1.058 euros cuando la más barata se conformaba con sólo 348 euros, y en Barcelona el máximo ahorro posible llegaba a 950 euros (de 1.677 euros de la más cara a 724 euros de la más barata). En Sevilla, Granada y Málaga el coste de la autoescuela más cara duplicaba al de la más económica.

Aunque estas variaciones pueden llegar a escandalizar al usuario, lo más razonable es interpretarlas como una oportunidad de ahorro. Más pernicioso para los intereses del consumidor es que los precios no cambien de una autoescuela a otra: ello apuntaría a un más que probable acuerdo de precios entre ellas, práctica ilegal (y perseguida por las entidades de defensa de la competencia) que inevitablemente tiende a encarecer el coste de productos y servicios.

A tenor de los resultados obtenidos, la diversidad de tarifas y, por tanto, la plasmación de esa competencia de precios exigible entre las autoescuelas, dista de ser aceptable. De hecho, dos de cada tres ciudades suspenden en este aspecto. Bilbao, Oviedo y Vitoria reciben un “muy mal”; A Coruña, Alicante, Murcia y Pamplona, un “mal”; y Córdoba, Logroño, San Sebastián, Valladolid y Zaragoza, un “regular”.

Las que han aprobado este examen de competencia en precios son sólo seis: Barcelona, Madrid, Granada, Málaga, Sevilla y Valencia, y lo han hecho con un escueto aprobado. El modo de comprobar el grado de competencia de precios entre autoescuelas de una misma ciudad fue calcular la proporción de ellas cuyo precio final para el carné B1 con 20 clases prácticas difería en menos de 80 euros. Pues bien, sólo en las seis que aprobaron este examen esa proporción era inferior al 50%.

En las tres ciudades que peores resultados obtuvieron, esta proporción alcanzaba o superaba el 80% de las autoescue-

•••• ¿Cuánto cuesta sacarse el carné?

CIUDAD	Coste medio	% respecto a la media
A Coruña	513	54%
Alicante	854	90%
Barcelona	1.067	112%
Bilbao	1.358	143%
Córdoba	857	90%
Granada	505	53%
Logroño	1.295	136%
Madrid	694	73%
Málaga	714	75%
Murcia	1.054	111%
Oviedo	880	93%
Pamplona	1.326	140%
San Sebastián	1.300	137%
Sevilla	841	89%
Valencia	835	88%
Valladolid	827	87%
Vitoria	1.217	128%
Zaragoza	1.018	107%
Media	949	100%

LA DIFERENCIA DE PRECIO MÁXIMA EN LAS DIEZ AUTOESCUELAS COMPARADAS DE OVIEDO FUE DE SÓLO 43 EUROS

las incluidas en el informe. El panorama se desveló particularmente negativo en Oviedo, donde la diferencia máxima entre las diez autoescuelas analizadas era de 43 euros, cuando en las 18 ciudades fue, de media, de 382 euros, y cuando en cuatro ciudades representó más de 500 euros. En Vitoria, la situación es casi equiparable a la de la capital asturiana: ocho de las diez autoescuelas vitorianas estudiadas se movían en una horquilla de sólo 65 euros.

Clases prácticas, más de la mitad de la factura

En el precio final del carné de conducir se incluyen diferentes conceptos (matrícula, clases teóricas, tasas, material didáctico, gestiones realizadas por la autoescuela, clases prácticas de conducción y examen

práctico), pero el factor más determinante es el de las clases prácticas, que representan de media el 54% de la factura, si bien en A Coruña y Granada sólo suponían el 12% y el 34%, respectivamente. El precio medio de cada clase práctica asciende a 29 euros. Los precios más onerosos se hallan precisamente en las capitales con costes finales más caros: Bilbao (40 euros cada clase práctica), San Sebastián (39 euros), Vitoria (38 euros), Pamplona (37 euros) y Logroño (33 euros). De forma paralela, las ciudades en que más económico sale el carné, A Coruña y Granada, también tienen el precio medio por clase práctica más barato (12 y 25 euros, respectivamente). No obstante, en la mayoría de los casos la carestía de la clase práctica está vinculada con su duración. Allí donde son más caras, duran una hora (en una de cada



Cursos para recuperar puntos perdidos: POCA INFORMACIÓN

La entrada en vigor hace más de un año del carné por puntos ha traído consigo cambios que han afectado a las autoescuelas. Uno de ellos ha sido la implantación de cursos para que los conductores que hayan perdido puntos o incluso el propio carné puedan recuperarlos. Desde julio de 2006 se han ido sumando los centros encargados de impartir esta formación. Técnicos de CONSUMER EROSKI se hicieron pasar por conductores que habían perdido 4 puntos y querían recuperarlos en 26 autoescuelas habilitadas por la DGT para este cometido específico; tres de ellas se localizaban en Barcelona y Madrid, dos en Málaga, Sevilla, Valencia y Bilbao, y una en el resto de capitales incluidas en el informe. A pesar de que ya ha transcurrido un año desde la implantación del carné por puntos, sólo en una de cada tres autoescuelas que imparten estos cursos disponen de un cartel a la entrada en el que se informa de ello. Y en tres de ellas, las visitadas en Córdoba, San Sebastián y Zaragoza no explicaron, o lo hicieron de forma incorrecta, las vías para la recuperación de puntos. En dos de cada diez de estas autoescuelas, el empleado que facilitaba información sobre estos cursos desconocía aspectos relevantes del proceso de recuperación de los puntos del carné. Asimismo, sólo en una de cada tres facilitaron información escrita al respecto.

Respecto a los materiales empleados durante el curso, el más habitual es el audiovisual, en siete de cada diez autoescuelas, seguido de los libros (en el 58%).

Además, el 42% de las academias recurre a metodología on line y el 38% a los test.

Los cursos de recuperación parcial se dividen en dos partes, una primera en la que se tratan materias sobre seguridad vial, y otra específica, personalizada para cada conductor, en la que se ahonda en las áreas más necesitadas por la persona sancionada. Para ello, en seis de cada diez centros se organizan charlas con expertos en tráfico, y también se emplea la emisión de vídeos, cuyo fin es sensibilizar al conductor sancionado. Además, en cuatro de cada diez autoescuelas quienes reeducan a los conductores sancionados son psicólogos. También es habitual que víctimas de accidentes aporten su testimonio a lo largo del curso (en el 54% de las autoescuelas), así como una terapia grupal (en uno de cada tres centros). Las autoescuelas, por otra parte, deben facilitar horarios que se adapten a las necesidades de los alumnos. En casi siete de cada diez centros los cursos se llevan a cabo los viernes por la tarde y sábados a la mañana. Sin embargo, en una de cada tres el horario no es el adecuado, ya que se imparten los cursos sólo por la mañana o en jornadas u horario laborables.

La mayoría de autoescuelas ofrecen cursos a lo largo de todo el año; sin embargo, en una de cada tres hay lista de espera, por lo que el alumno tiene que aguardar, generalmente un mes, para poder asistir al curso de recuperación de puntos.

tres autoescuelas), y donde es más económico se reducen a 45 minutos (en más de la mitad de los centros). Si la comparación se basa en el coste por minuto de clase práctica, las distancias van desde los 26 céntimos de euro por minuto en A Coruña a los cerca de 70 céntimos de euro por minuto de media de las autoescuelas de Bilbao, San Sebastián, Vitoria y Zaragoza.

La matrícula, en torno a 280 euros

El precio medio de la matrícula en las autoescuelas ronda los 280 euros. Las ciudades con tarifas más caras en este concepto fueron Bilbao y Logroño, con 447 y 420 euros de media, respectivamente. En el lado opuesto figuran las de Málaga (105 euros) y Pamplona (184). La matrícula en una autoescuela tiene, generalmente, un tiempo de validez. Una vez transcurrido, el alumno tiene que renovar la matrícula. Este periodo es diferente en cada autoescuela, aunque la media se sitúa en nueve meses. En algunas autoescuelas (como las visitadas en Pamplona) el tiempo de validez de la matrícula es indefinido.

Por otra parte, nueve de cada diez de los 200 centros estudiados cobran por el examen práctico y el 25% de ellos exige más dinero que el fijado por una clase práctica (todas las de Barcelona y nueve de cada diez de Madrid, entre otras). Entre las que no cobran por el examen de carretera destacan el 80% de las de Granada y el 70% de las de Alicante. Otra tasa a pagar por quien se examina para el carné B1 es la fijada por Tráfico (78,20 euros), y efectivamente nueve de cada diez autoescuelas respetan este precio, pero el resto añaden un sobrecoste a esta tasa, cobrando al usuario desde 80 hasta 113 euros.

Casi nueve de cada diez autoescuelas ofrecen al cliente la posibilidad de fraccionar el pago en varios plazos, pero sólo en cinco de cada diez es posible el pago con tarjeta de crédito.

● ● ● ● Ahorro posible en cada ciudad

CIUDAD	La autoescuela más cara	La autoescuela más barata	Ahorro máximo posible ¹	Coste medio
A Coruña	607	419	188 (31%)	513
Alicante	1.058	348	710 (67%)	854
Barcelona	1.677	724	953 (57%)	1.067
Bilbao	1.415	1.254	161 (11%)	1.358
Córdoba	1.056	609	447 (42%)	857
Granada	703	333	370 (53%)	505
Logroño	1.472	1.176	296 (20%)	1.295
Madrid	882	478	404 (46%)	694
Málaga	1.080	543	537 (50%)	714
Murcia	1.214	875	339 (28%)	1.054
Oviedo	888	845	43 (5%)	880
Pamplona	1.387	1.244	143 (10%)	1.326
San Sebastián	1.406	1.085	321 (23%)	1.300
Sevilla	1.310	602	708 (54%)	841
Valencia	987	681	306 (31%)	835
Valladolid	916	697	219 (24%)	827
Vitoria	1.282	1.042	240 (19%)	1.217
Zaragoza	1.165	677	488 (42%)	1.018
Media	1.139	757	382 (34%)	949

(1) **Ahorro máximo posible:** se ha calculado la diferencia entre el precio de la autoescuela más cara y el precio de la más barata de la ciudad para conseguir el carné B1 con 20 clases prácticas y aprobando a la primera. Así, se obtiene la máxima cantidad de dinero que le es posible ahorrar al alumno en cada una de las ciudades.



LA DURACIÓN DE
LAS CLASES PRÁCTICAS
VA DE LOS 45 MINUTOS A
LA HORA Y MEDIA



EN EL 40% DE LAS AUTOESCUELAS, LOS ALUMNOS UTILIZAN ORDENADORES EN LAS CLASES TEÓRICAS

Nuevas tecnologías

Prácticamente en todas las autoescuelas (el 95%) las clases se imparten de modo presencial, con un profesor que explica el temario a los alumnos que asisten a la clase. No obstante, son cada vez más habituales los ordenadores en las aulas y en el 40% de las autoescuelas los alumnos los utilizan en las clases. Todas las visitadas en Pamplona contaban con ordenadores, así como en la mayoría de las de Alicante (90%), Zaragoza (83%) y Murcia (70%). Aunque los test parecen seguir siendo imprescindibles en la preparación del examen teórico (el 94% de las autoescuelas dispone de ellos), emerge la utilización de las nuevas tecnologías: la mitad de las autoescuelas ya emplean sistemas on line para que el alumno pueda ejercitarse desde su casa, proporción que se eleva hasta el 90% en las de Alicante, Bilbao, Málaga y Valencia. Las ciudades en que menos se valen de este recurso son las de A Coruña y Logroño (en una de cada diez), así como las de Granada y Valladolid (dos de cada diez). También es importante el uso en las academias de

material audiovisual, presente casi en la mitad de ellas. En la mayoría de las autoescuelas los alumnos pueden llevarse material de estudio a casa; la excepción la protagonizaron once de las quince visitadas en Barcelona y en otros cuatro centros, ubicados en A Coruña, Bilbao, Málaga y Sevilla.

En cuanto al horario, nueve de cada diez autoescuelas disponen de al menos dos alternativas para que el alumno pueda asistir a las explicaciones teóricas, y esta flexibilidad se extiende a las clases prácticas. En muchas no especificaron la cantidad de opciones, aunque aseguraron que el profesor se adapta a las necesidades del alumno.

Dotación de automóviles

Las autoescuelas cuentan con una media de tres coches destinados a las clases prácticas. Los centros con menor dotación móvil se localizaron en Zaragoza (cuatro de cada diez sólo disponían de un único automóvil), aunque en esta misma capital una autoescuela indicó que contaba con 20 vehículos (una de las visitadas en San Sebastián afirmó que tenía 30

• • • • La libre competencia en tela de juicio

CIUDAD	Coste medio	% de autoescuelas en cada ciudad cuyo precio final difiere en 80 euros o menos	Valoración
A Coruña	513	70%	Mal
Alicante	854	60%	Mal
Barcelona	1.067	40%	Aceptable
Bilbao	1.358	83%	Muy Mal
Córdoba	857	50%	Regular
Granada	505	40%	Aceptable
Logroño	1.295	50%	Regular
Madrid	694	40%	Aceptable
Málaga	714	42%	Aceptable
Murcia	1.054	60%	Mal
Oviedo	880	100%	Muy Mal
Pamplona	1.326	60%	Mal
San Sebastián	1.300	50%	Regular
Sevilla	841	40%	Aceptable
Valencia	835	42%	Aceptable
Valladolid	827	50%	Regular
Vitoria	1.217	80%	Muy Mal
Zaragoza	1.018	50%	Regular
Media	949	56%	Mal



turismos). Sin embargo, en más de la mitad de las autoescuelas el alumno no tiene la posibilidad de elegir el coche en el que realizará las clases. No es el caso de los centros de A Coruña, Córdoba (en todos se puede elegir el automóvil), Bilbao y Valladolid (en nueve de cada diez).

25 clases de media, según las autoescuelas

La media de clases prácticas a la que suele acudir un alumno cuando no tiene ninguna noción de conducir es de 25, según las autoescuelas. No obstante, las diferencias entre las 18 ciudades son muy significativas (de las 16 de media aconsejadas en Logroño se pasa a las 30 recomendadas en Madrid y Valencia). Pese a la importancia de la información facilitada por los propios centros para que el alumno se decante por uno u otro centro, en el 14% de las autoescuelas no se ofreció información escrita alguna. Las escuelas de conducción que menos cuidan este aspecto son las ubicadas en Bilbao y Málaga (sólo ofrecieron información una de cada diez). Por otra parte, tres de cada cuatro autoescuelas no tenían sus tarifas visibles al público (ninguna de las visitadas en los casos de Bilbao, Logroño, Madrid, San Sebastián, Sevilla, Valladolid y Vitoria), con la dificultad añadida que representa en el proceso de información para que el usuario elija con conocimiento de causa.

Centros con escasa accesibilidad

Si una persona con discapacidad quiere aprender a conducir le costará dar con una autoescuela adecuada. Sólo una de cada diez de las analizadas cuenta con automóviles adaptados. La situación es particularmente negativa en Córdoba, Granada, Logroño, Málaga y Valencia, ciudades en las que ninguna de las autoescuelas visitadas ofrecía clases a personas discapacitadas. Ante esta realidad, no sorprende que casi seis de cada diez autoescuelas no dispongan de entradas accesibles para personas con movilidad reducida, y que únicamente la mitad estén adaptadas en su interior. ◀

DIEZ RECOMENDACIONES PARA ELEGIR LA MEJOR AUTOESCUELA

- 1 Compare precios.** Merece la pena invertir tiempo en preguntar precios en varias autoescuelas y comparar tarifas. Lo mejor es pedir los gastos desglosados (matrícula, precio por clase práctica y teórica, por gestión de documentos...). Sume todos los conceptos para poder ver las diferencias entre los costes de unas y otras. Tampoco viene mal preguntar a amigos o antiguos alumnos de la autoescuela sobre la calidad didáctica, los resultados del examen y el trato recibido.
- 2 Cuidado con las ofertas.** Solicite información detallada sobre sus condiciones. Cuidado con las promociones tipo 2x1 o las clases gratuitas: lea siempre la letra pequeña, porque al final se puede terminar pagando más de lo que se esperaba. Y no olvide guardar la publicidad, tiene carácter contractual.
- 3 Profesores.** Tiene derecho a exigir la acreditación de los profesores, expedida por la Dirección General de Tráfico. Las autoescuelas ubicadas en pequeñas poblaciones pueden contar con un solo profesor, pero las que están en ciudades han de tener al menos dos profesores y un director.
- 4 Pregunte por los horarios.** Consulte los horarios de la autoescuela para saber si se adaptan a sus necesidades y si puede elegir entre varias opciones.
- 5 Porcentaje de aprobados.** Pida la proporción de aprobados de los alumnos de la autoescuela: este dato es uno de los indicadores, aunque no el único, de la calidad de la enseñanza del centro. Si no se lo proporcionan en la autoescuela, puede consultarlo en la Confederación Nacional de Autoescuelas (CNAE).
- 6 Contrato.** Las autoescuelas están obligadas a suscribir un contrato de enseñanza con cada alumno, en el que se especifiquen los derechos y deberes de ambas partes. Léalo detenidamente antes de firmar.
- 7 Justificante de pagos.** Fíjese en que las tarifas y los conceptos que cobran sean los especificados en el contrato. Pida justificante de todos los pagos.
- 8 Validez de la matrícula.** En algunas autoescuelas la matrícula tiene un periodo de validez limitado. Infórmese y no deje pasar el tiempo, ya que una vez transcurrido ese plazo la autoescuela podría rescindir el contrato y quedarse con el dinero, salvo con el de las tasas de tráfico.
- 9 Clases.** Las clases teóricas no pueden basarse únicamente en la realización de test. Tiene derecho a que un profesor le enseñe el código de circulación. Las clases prácticas no deben durar menos de 45 minutos ni más de dos horas seguidas. Han de impartirse en ciudad y no se consideran como tales las desarrolladas en circuitos cerrados. El profesor de las prácticas debe acompañar al alumno el día del examen, y la prueba la realizará en el mismo vehículo en el que ha aprendido a conducir, salvo causa justificada.
- 10 Reclamaciones.** Las escuelas de conductores están obligadas a tener hojas de reclamaciones. Si no queda satisfecho con la manera con la que se ha atendido su reclamación, puede recurrir a la DGT y a la Federación Nacional de Autoescuelas.