



Precios muy altos, espacio mínimo

Ciudadanía, 29/07/2019



El espacio entre asientos en los aviones de Iberia es reducido y debería ser mayor para los pasajeros. La anchura no es

la adecuada ya que se queda corta. La comodidad es algo que está incluido en el precio de los billetes. Y si es necesario mayor número de aeronaves o aviones más grandes es algo que debe valorar la dirección de esta compañía.

Por otra parte, el proceso de facturación de maletas y la adquisición de los billetes de embarque debe ser más ágil y rápido. Y esto se logra o con más personal para atender las necesidades de los clientes o con unas máquinas que reconozcan siempre los documentos de identificación y los códigos correspondientes. O poner a disposición de los viajeros varios tipos de máquinas o más oficinas de atención y resolución de incidencias.

Lo que no puede ser es que incluso sin saber la razón de los fallos de reconocimiento de estos aparatos los pasajeros puedan perder los vuelos, aunque vayan a la terminal con varias horas de antelación, por la gran cantidad de viajeros.

La conclusión, por tanto, es que en Iberia tendrían que tomar medidas o cambiar los protocolos de actuación para hacerlos más veloces y eficientes o contratar a más empleados que atiendan con menores tiempos de espera. Que se esté esperando más de una hora en una cola para facturar una maleta no parece normal.

Además, la información ya disponible para las agencias de viaje y para los particulares sobre el derecho a llevar una maleta de mano por persona dentro del avión no debería ser modificada en el momento antes de embarcar en los aparatos, salvo que hubiera razones muy justificadas por motivos de seguridad. Y las excusas que se ofrecen no son creíbles ni lógicas, porque al final las maletas van todas, tanto en la bodega como en la cabina del pasaje en la parte superior. Y no hay problema de peso, ya que está previamente regulado.

En relación con las comidas que se ofrecen a bordo de los aviones de Iberia lo lógico es que se ofrezcan suficientes variedades de alimentos y en la adecuada cantidad considerando el número de viajeros. Y que los precios sean reducidos e incluso, en algunos casos, algunos productos, bebidas y alimentos sean gratuitos.

La competencia del AVE en España a los vuelos comerciales en determinados trayectos nacionales cada vez es mayor y lo entiendo. Las diversas compañías aéreas ofrecen distintas tarifas de precios. Es algo normal. Y es cierto que buscando mucho a través de Internet se puede viajar más barato.

De todas maneras, lo cierto es que la seguridad que ofrece Iberia es, a mi juicio, la mejor del mercado aéreo comercial para los usuarios. Lo que no supone descuidar la atención a los clientes especialmente en la realización de los trámites del embarque en los aviones. Se deberían simplificar más las operaciones de tal forma que se eviten las repeticiones y duplicidades. Actualmente, por medio de Internet esto se puede lograr. Con sistemas informáticos seguros y eficaces es factible.

La información en el Aeropuerto de Barajas Adolfo Suárez creo que debería ser mayor y más abundante de lo que es a día de hoy. Si se tiene en cuenta el número de pasajeros que lo utilizan diariamente y al año me parece que es necesario.

Es verdad que en periodo veraniego el número de vuelos aumenta mucho porque la gente viaja más, pero esto no puede servir de excusa para no agilizar los procedimientos de embarque que se realizan continuamente a lo largo de las veinticuatro horas. Si se tienen que poner más turnos con más personal Iberia tendría que hacerlo.

Lo importante son los resultados. Los viajeros que han pagado precios muy altos por sus billetes, si los comparamos con los de otras compañías de bajo coste, se merecen todas las comodidades y atenciones. Pero sobre todo la rapidez en las gestiones que tengan que realizar antes de subir al avión.

Ya se sabe que los controles de seguridad en los aeropuertos son necesarios e imprescindibles, por esto los trámites del embarque no deben ser muy lentos ya que habría que ir a Barajas con tres, cuatro o cinco horas de antelación y no hablo de los vuelos con destino a Estados Unidos que son especiales por la documentación y requisitos que es preciso cumplir.