



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/12904

29/05/2017

36035

**AUTOR/A:** MARTÍNEZ GONZÁLEZ, José Luis (GCS)

#### RESPUESTA:

AENA evalúa el grado de satisfacción de los usuarios cliente (pasajeros, acompañantes y compañías aéreas). De estas evaluaciones se ha obtenido el nivel de satisfacción mostrado por los pasajeros respecto a la calidad global de la infraestructura y de los servicios prestados por AENA como gestor aeroportuario, habiendo conseguido en el año 2016 una puntuación de 3,90 sobre 5.

En cuanto al número total de reclamaciones recibidas en los aeropuertos de la red de AENA durante el año 2016, éstas han ascendido a 10.881, de las que 6.112 corresponden al ámbito de la gestión aeroportuaria sobre los siguientes aspectos:

- Sistemas de información (mostradores, paneles y pantallas, señalización, etc.)
- Instalaciones (mantenimiento y conservación, limpieza, climatización, etc.)
- Servicios de seguridad (incidencias con objetos, trato recibido, etc.)
- Servicios complementarios (servicio de asistencia a personas con movilidad reducida, salas VIP, etc.)
  - Accesos
  - Daños y robos
  - Varios (incidencias con reclamaciones)
  - Servicios comerciales y de restauración
  - Aparcamientos (trato y tarifas)

El número total de reclamaciones presentadas en los aeropuertos de la red de AENA en el año 2016, desglosadas por aeropuerto y diferenciando aquellas sobre aspectos de la gestión aeroportuaria, es el que se muestra en la siguiente tabla:



	<b>RECLAMACIONES 2016</b>	
	<b>Total</b>	<b>Gestión Aeroportuaria</b>
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	4.101	1.947
Barcelona-El Prat	2.300	1.578
Palma de Mallorca	612	442
Málaga-Costa del Sol	576	386
Alicante-Elche	344	255
Gran Canaria	157	80
Tenerife Sur	252	171
Ibiza	142	91
Lanzarote	133	73
Valencia	311	217
Fuerteventura	46	33
Sevilla	249	136
Bilbao	234	163
Tenerife Norte	125	70
Menorca	73	29
Santiago de Compostela	249	108
Girona-Costa Brava	37	31
Asturias	135	60
La Palma	26	18
Murcia-San Javier	16	9
A Coruña	90	24
Vigo	119	39
Almería	51	7
Jerez	41	29
Reus	4	4
Seve Ballesteros-Santander	166	34
Federico García Lorca Granada-Jaén	31	19
Zaragoza	29	4



	RECLAMACIONES 2016	
	Total	Gestión Aeroportuaria
Melilla	1	1
San Sebastián/Donostia	23	13
Valladolid	43	13
El Hierro	0	0
Pamplona	4	1
La Gomera	1	0
Vitoria/Gasteiz	0	0
León	4	3
Badajoz	1	1
Logroño-Agoncillo	6	1
Salamanca	0	0
Córdoba	0	0
Burgos	0	0
Sabadell	0	0
Madrid-Cuatro Vientos	0	0
Helipuerto de Ceuta	0	0
Albacete	0	0
Helipuerto de Algeciras	0	0
Huesca-Pirineos	0	0
Servicios Centrales	149	22
<b>TOTAL</b>	<b>10.881</b>	<b>6.112</b>

Es necesario señalar que AENA, en su condición de gestor aeroportuario, no tiene competencias para gestionar las reclamaciones relativas a las compañías aéreas por tratarse de un contrato de transporte ajeno a ella.

Finalmente, se indica que esta Sociedad gestiona y analiza la información recibida de las quejas y reclamaciones presentadas, para adaptar y adecuar los procesos aeroportuarios, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado y la percepción que sobre los mismos tienen los usuarios de su red de aeropuertos.

Los cambios en los procesos aeroportuarios, motivados por las quejas y reclamaciones recibidas, no son cuantificables económicamente, dado que no en todos los casos conllevan un gasto o una inversión.

Madrid, 4 de julio de 2017