

El estudio ha evaluado 220 recorridos en 22 grandes ciudades de Europa

Barcelona obtiene la mejor puntuación en el informe EuroTest que evalúa el servicio de los taxis a nivel europeo

Un 69,5% de los recibos emitidos eran incompletos, mientras que un 29,1% de los conductores cometieron infracciones de tráfico

6 de octubre de 2011.- El RACC, el mayor automóvil club de España, junto con otros 17 clubes de automóviles de 16 países integrados en el consorcio EuroTest, han inspeccionado los desplazamientos en taxi en 22 grandes ciudades europeas (Lisboa, Zagreb, Barcelona, Madrid, Praga, París, Roma, Milán, Viena, Salzburgo, Colonia, Ljubljana, Bruselas, Berlín, Munich, Hamburgo, Luxemburgo, Amsterdam, Rotterdam, Oslo, Ginebra y Zurich) para descubrir la verdadera calidad del servicio de taxi más allá de algunos prejuicios, y si hay diferencias destacables entre diferentes ciudades de Europa.

El estudio se ha centrado en realizar 5 rutas típicas en cada ciudad y que sean comparables entre países (aeropuerto-estación central de trenes, estación central de trenes-recinto ferial, recinto ferial-hotel (3-5 kilómetros), centro ciudad-atracción turística en el centro de la ciudad (viaje corto de hasta 2 kilómetros), hotel-restaurante (5 a 7 kilómetros). Cada una de las rutas previamente definidas fue inspeccionada por un pasajero –en formato *mystery shopper* (cliente de incógnito)- durante una semana: una vez al día, entre las 6 y las 21 horas fuera de las horas de congestión de tráfico (7,30h a 9h y de 16,30h a 19h) y una vez por la noche entre las 22h y las 05,00h. El punto de recogida y el destino siempre fue el mismo. Esto significa que cada una de las cinco rutas en las 22 ciudades fue recorrida dos veces, es decir un total de 220 recorridos.

Viajando de incógnito como hombre de negocios

Las inspecciones se han realizado entre el 2 de mayo y el 17 de junio de 2011. Los viajes siempre se iniciaron desde una parada de taxis. Siempre que fue posible, los inspectores debían coger el tercer taxi que estuviera esperando en la fila. Los expertos se hicieron pasar por hombres de negocios e iban con una maleta con dos ruedas. No conocían la ciudad, no tenían prisa y querían llegar a su destino con el mejor precio posible y sin desvíos innecesarios. Se comunicaban en inglés. Cuando el taxi se ponía en marcha le preguntaban al taxista si podían pagar con tarjeta de crédito, aunque pagaban los viajes largos con un billete de 50€ y los cortos con un billete de 20€.

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

Evaluación

La evaluación de los inspectores estaba dividida en las siguientes categorías: “conductor” (ponderación: 40 por ciento); “vehículo” (20 por ciento) así como “respeto de la ruta” (40 por ciento), y englobaban un total de 60 aspectos a inspeccionar. Los inspectores observaron, por poner un ejemplo, si el conductor respetaba las normas de circulación, si era amable y atento, hablaba inglés o era capaz de recomendar restaurantes o atracciones turísticas, si el taxi estaba limpio y recogido, si el taxímetro se encendía correctamente, y si la tarifa, la identificación del conductor, la dirección de la empresa y el número de licencia del taxi se indicaban visiblemente dentro del vehículo.

Cada experto iba equipado con un navegador con GPS para registrar la ruta realizada. Más tarde, estos datos fueron comparados con las rutas de referencia correspondientes proporcionadas por las asociaciones de taxistas con la finalidad de evaluar si se respetaban las rutas, es decir, si el conductor realmente utilizó la ruta más corta y, en consecuencia, la más barata. El dispositivo también se utilizó para registrar la velocidad y las infracciones de tráfico. En lo que respecta a la tarifa, se calculó la tarifa aplicable a un desplazamiento de siete kilómetros con un periodo de espera de cinco minutos (congestión, semáforos, etc.) y una pieza de equipaje.

Resultados generales: Barcelona, la mejor. Ljubljana, la peor

Los resultados de EuroTest evidencian que no hay una sola valoración de “muy bien”, aunque los inspectores concedieron siete veces una valoración de “bien” y ocho “aceptables”. Seis ciudades fueron valoradas con un “mal”. La única valoración de “muy mal” fue otorgada a Ljubljana, en Eslovenia, donde la mitad de los trayectos no consiguieron un aprobado.

El primer lugar en el ranking de las ciudades ha recaído en la ciudad de Barcelona, seguida de cerca por Munich y Colonia, en Alemania. Barcelona obtiene una muy buena calificación de los vehículos (nuevos, limpios, espaciosos, con aire acondicionado, con uso casi generalizado del cobro con tarjeta de crédito). También destaca la calificación del servicio que ofrecen los taxistas: buen comportamiento, que ofrecen ayuda en la carga y descarga de las maletas, que no hablan por el móvil mientras conducen y que respetan la normativa de tráfico. De los 10 itinerarios analizados en Barcelona, 4 han tenido una evaluación “excelente”, 3 “notables”, 1 “aprobado” y 2 “suspensos”.

Los aspectos a mejorar por parte de los taxistas de Barcelona es su conocimiento de inglés, cuando ejercen de “guías turísticos” y en el momento de dar el recibo adecuadamente (electrónico) que casi siempre se debe solicitar.

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

El mejor y el peor trayecto

El mejor trayecto de este estudio se realizó en Barcelona. El viaje diurno desde el aeropuerto a la estación central de trenes (Estació de Sants) obtuvo casi todos los puntos disponibles. El peor trayecto fue un viaje diurno en Roma, desde la estación central de trenes al recinto ferial. El inspector no fue capaz de otorgar el 11% de los puntos disponibles. El taxista, que no iba correctamente vestido y aseado, se perdió dos veces, lo que provocó un desvío de casi el 60% del coste total. El vehículo no tenía aire acondicionado pero sí un motor muy ruidoso, una ventana rota y pañuelos usados tirados por el suelo del vehículo.

		EuroTest 2011: Servicios de Taxi en 22 ciudades europeas			RACC
	Peso	Conductor 40%	Vehículo 20%	Adhesión a la ruta 40%	Puntuación TOTAL
E	Barcelona	o	++	+	+
D	Múnich	o	+	++	+
D	Colônia	o	+	++	+
I	Milán	-	+	++	+
D	Berlín	o	o	++	+
F	París	o	+	+	+
P	Lisboa	-	+	++	+
A	Salzbug	o	o	++	o
N	Oslo	-	+	++	o
NL	Rotterdam	-	+	++	o
D	Hamburg	-	+	+	o
CH	Ginebra	-	o	+	o
B	Bruselas	-	+	+	o
HR	Zagreb	--	-	++	o
CH	Zurich	-	++	+	o
E	Madrid	--	++	+	-
CZ	Praga	-	+	o	-
A	Viena	--	o	+	-
NL	Amsterdam	--	+	+	-
L	Luxemburgo	-	+	o	-
I	Roma	--	o	+	-
SLO	Ljubljana	--	-	-	--

++ Muy satisfactorio
 + Satisfactorio
 o Aceptable
 - Insuficiente
 -- Muy insuficiente

En el ranking de deficiencias destacan el hecho que el 69,5% de los recibos emitidos por los taxistas europeos eran incompletos, que el 37,7% no disponía de la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito o que el 29,1% de los conductores cometieron alguna infracción de tráfico.

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es

¿Dónde se paga más y dónde se paga menos?

La reputación, a menudo controvertida, del colectivo de taxistas tiene mucho que ver con el sistema tarifario. El turista que se mueve en taxi a menudo desconoce los recargos que aplican sobre el importe del taxímetro. EuroTest ha elaborado el ranking de tarifas por países. Destaca el hecho de que Madrid y Barcelona, respectivamente, se sitúan en la tercera y cuarta posición de las ciudades donde se paga menos por los trayectos en taxi, sólo por debajo de Lisboa, Zagreb.

EuroTest 2011:		RACC	
Los servicios de taxi en 22 ciudades europeas			
Ciudad	Tarifa (€) viaje 7km	Ciudad	Tarifa (€) viaje 7km
P Lisboa	7,98	SLO Ljubljana	15,88
HR Zagreb	8,59	B Bruselas	16,10
E Madrid	10,64	D Berlín	16,23
E Barcelona	10,92	D Munich	17,20
CZ Praga	10,93	D Hamburgo	17,45
F Paris	11,18	L Luxemburgo	17,87
I Roma	11,22	NL Ámsterdam	22,24
I Milán	12,18	NL Róterdam	22,24
A Viena	12,92	N Oslo	25,56
A Salzburgo	15,09	CH Ginebra	28,77
D Colonia	15,70	CH Zúrich	31,35

Información más detallada del estudio en: www.racc.es y www.fundacionracc.es

El RACC

El RACC, con un 1.000.000 de socios, es el mayor Automóvil Club de España, líder en el ámbito de la movilidad. Ofrece asistencia mecánica, personal, familiar y medicalizada urgente. El RACC cuenta con una cartera de seguros de 903.248 pólizas, y está presente el sector de los viajes. Como entidad con vocación de servicio a la sociedad, el RACC trabaja en la formación de jóvenes valores del deporte del motor y organiza tres pruebas para los mundiales: Rallyes, F1 y motociclismo. El RACC se preocupa, moviliza y crea estados de opinión para mejorar la movilidad y la seguridad vial.

Para más información:

RACC Prensa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.es