

L'estudi ha avaluat 220 recorreguts a 22 grans ciutats d'Europa

Barcelona obté la millor puntuació en l'informe EuroTEST que avalua el servei dels taxis a nivell europeu

Un 69,5% dels rebuts emesos eren incomplets, mentre que un 29,1% dels conductors van cometre infraccions de trànsit

6 d'octubre de 2011.- El RACC, l'automòbil club més gran d'Espanya, juntament amb 17 altres automòbil clubs europeus de 16 països integrats en el consorci EuroTest, han inspeccionat els desplaçaments en taxi en 22 grans ciutats europees (Lisboa, Zàgreb, Barcelona, Madrid, Praga, París, Roma, Milà, Viena, Salzburg, Colònia, Ljubljana, Brussel·les, Berlín, Munic, Hamburg, Luxemburg, Amsterdam, Rotterdam, Oslo, Ginebra i Zuric) per tal de descobrir la veritable qualitat del servei de taxi més enllà d'alguns prejudicis, i si hi ha diferències destacables entre diferents ciutats d'Europa.

L'estudi s'ha centrat en realitzar 5 rutes típiques a cada ciutat i que siguin comparables entre països (aeroport-estació central de trens, estació central de trens-recinte ferial, recinte ferial-hotel (3-5 quilòmetres), centre ciutat- atracció turística al centre de la ciutat (viatge curt de fins a 2 quilòmetres), hotel-restaurant (5 a 7 quilòmetres). Cadascuna de les rutes prèviament definides va ser inspeccionada per un passatger –en format *mystery shopper* (client d'incògnit)– durant una setmana: un cop al dia, entre les 6 i les 21 hores fora de les hores de congestió de trànsit (7,30h a 9 h i de 16,30h a 19h) i un cop per la nit entre les 22h i la 05.00h. El punt de recollida i el destí sempre va ser el mateix. Això significa que cada una de les cinc rutes a les 22 ciutats va ser recorreguda dues vegades, és a dir un total de 220 recorreguts.

Viatjant d'incògnit com a home de negocis

Les inspeccions s'han realitzat entre el 2 de maig i el 17 de juny de 2011. Els viatges sempre es van iniciar des d'una parada de taxis. Sempre que va ser possible, els inspectors havien d'agafar el tercer taxi que estigués esperant a la fila. Els experts es van fer passar per homes de negocis i anaven amb una maleta amb dues rodes. No coneixien la ciutat, no tenien pressa i volien arribar al seu lloc de destinació al menor preu possible i sense desviaments innecessaris. Es comunicaven en anglès. Quan el taxi es posava en marxa li preguntaven al taxista si podien pagar en targeta de crèdit, tot i que pagaven els viatges llargs amb un bitllet de 50€ i els curts amb un bitllet de 20€.

Per a més informació:

RACC Premsa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.cat

Avaluació

L'avaluació dels inspectors estava dividida en les següents categories: "conductor" (ponderació: 40 per cent); "vehicle" (20 per cent) així com "respecte de la ruta" (40 per cent), i englobaven un total de 60 aspectes a inspeccionar. Els inspectors van observar, per posar exemples, si el conductor respectava les normes de circulació, si era amable i atent, parlava anglès o era capaç de recomanar restaurants o atraccions turístiques, si el taxi estava net i recollit, si el taxímetre s'encenia correctament, i si la tarifa, la identificació del conductor, la direcció de l'empresa i el número de llicència del taxi s'indicaven visiblement dins del vehicle.

Cada expert anava equipat amb un navegador amb GPS per registrar la ruta realitzada. Més tard, aquestes dades van ser comparades amb les rutes de referència corresponents proporcionades per les associacions de taxistes amb la finalitat d'avaluar si es respectaven les rutes, és a dir, si el conductor realment va utilitzar la ruta més curta i, en conseqüència, la més barata. El dispositiu també es va utilitzar també per registrar la velocitat i les infraccions de trànsit. Pel que fa a la tarifa, es va calcular la tarifa aplicable a un desplaçament de set quilòmetres amb un període d'espera de cinc minuts (congestió, semàfors, etc.) i una peça d'equipatge.

Resultats generals: Barcelona, la millor. Liubliana, la pitjor

Els resultats d'EuroTest evidencien que no hi ha una sola valoració de "molt bé", tot i que els inspectors van concedir set vegades una valoració de "bé" i vuit "acceptables". Sis ciutats van ser valorades amb un "malament". L'única valoració de "molt malament" va ser atorgada a Liubliana a Eslovènia, on la meitat dels trajectes no van aconseguir un aprovat.

El primer lloc en el rànquing de les ciutats ha recaigut en la ciutat de Barcelona, seguida de prop per Munic i Colònia, a Alemanya.

Barcelona obté una molt bona qualificació dels vehicles (nous, nets, espaiosos, amb aire condicionat, amb ús gairebé generalitzat del cobrament amb targeta de crèdit). També destaca la qualificació del servei que ofereixen els taxistes: bon comportament, que ofereixen ajuda a la càrrega i descàrrega de les maletes, que no parlen pel mòbil mentre condueixen i que respecten la normativa de trànsit. Dels 10 itineraris analitzats a Barcelona, 4 han tingut una avaluació "excel·lent", 3 "notables", 1 "aprovat" i 2 "suspensos".

Els aspectes a millorar per part dels taxistes de Barcelona és el seu coneixement d'anglès, quan exerceixen de "guies turístics" i en el moment de donar el rebut adequadament (electrònic) que gairebé sempre s'ha de demanar.

Per a més informació:

RACC Premsa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.cat

El millor i el pitjor trajecte

El millor trajecte d'aquest estudi es va realitzar a Barcelona. El viatge diürn des de l'aeroport a l'estació central de trens (Estació de Sants) va obtenir gairebé tots els punts disponibles. El pitjor trajecte va ser un viatge diürn a Roma, des de l'estació central de trens fins al recinte firal. L'inspector no va ser capaç d'atorgar l'11% dels punts disponibles. El taxista, que no anava correctament vestit i net, es va perdre dues vegades, el que va provocar un desviament de gairebé e 60% del cost total. El vehicle no tenia aire condicionat, però sí un motor molt sorollós, una finestra trencada i mocadors usats tirats pel terra del vehicle.

		Euro Test 2011: Serveis de Taxi a 22 ciutats europees			RACC
		Conductor	Vehicle	Adhesió a la ruta	Puntuació TOTAL
Pes		40%	20%	40%	
E	Barcelona	o	++	+	+
D	Munic	o	+	++	+
D	Colònia	o	+	++	+
I	Milà	-	+	++	+
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	Brussel·les	-	+	+	o
HR	Zàgreb	--	-	++	o
CH	Zuric	-	++	+	o
E	Madrid	--	++	+	-
CZ	Praga	-	+	o	-
A	Viena	--	o	+	-
NL	Amsterdam	--	+	+	-
L	Luxemburg	-	+	o	-
I	Roma	--	o	+	-
SLÓ	Ljubljana	--	-	-	--

++	Molt satisfactori	+	Satisfactori	o	Acceptable	-	Insuficient	--	Molt insuficient
----	-------------------	---	--------------	---	------------	---	-------------	----	------------------

En el rànquing de deficiències destaquen el fet que el 69,5% dels rebuts emesos pels taxistes europeus eren incomplets, que el 37,7% no disposava de la possibilitat de pagar amb targeta de crèdit o que el 29,1% dels conductors van cometre alguna infracció de trànsit.

Per a més informació:

RACC Premsa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 www.saladeprensa.racc.cat

On es paga més i a on menys?

La reputació, sovint controvertida, del col·lectiu de taxistes té molt a veure amb el sistema tarifari. El turista que es mou en taxi sovint desconeix els recàrrecs que apliquen sobre l'import del taxímetre. L'EuroTest ha elaborat el rànquing de tarifes per països. Hi destaca el fet que Madrid i Barcelona, respectivament, se situen en la tercera i quarta posició de les ciutats on es paga menys pels trajectes en taxi, només per sota de Lisboa, Zàgreb.

EuroTest		EuroTest 2011:		RACC	
Els serveis de taxi en 22 ciutats europees					
	Ciutat	Tarifa (€) viatge 7km		Ciutat	Tarifa (€) viatge 7km
P	Lisboa	7,98	SLO	Ljubljana	15,88
HR	Zàgreb	8,59	B	Brussel·les	16,10
E	Madrid	10,64	D	Berlín	16,23
E	Barcelona	10,92	D	Munic	17,20
CZ	Praga	10,93	D	Hamburg	17,45
F	París	11,18	L	Luxemburg	17,87
I	Roma	11,22	NL	Amsterdam	22,24
I	Milà	12,18	NL	Rotterdam	22,24
A	Viena	12,92	N	Oslo	25,56
A	Salzburg	15,09	CH	Ginebra	28,77
D	Colònia	15,70	CH	Zuric	31,35

Informació més detallada de l'estudi a: www.racc.cat i www.fundacioracc.cat

El RACC

El RACC, amb un 1.000.000 de socis, és l'Automòbil Club d'Espanya més gran, líder en l'àmbit de la mobilitat. Ofereix assistència mecànica, personal, familiar i medicalitzada urgent. El RACC compta amb una cartera d'assegurances de 903.248 pòlisses, i està present al sector dels viatges. Com a entitat amb vocació de servei a la societat, el RACC treballa en la formació de joves valors de l'esport del motor i organitza tres proves pels mundials: Rallies, F1 i motociclisme. El RACC es preocupa, mobilitza i crea estats d'opinió per millorar la mobilitat i la seguretat viària.