



## De la Serna afirma que el DORA fortalecerá la competitividad y mejorará la calidad del servicio a los ciudadanos en los aeropuertos

- El Ministro de Fomento comparece ante la Comisión de Fomento del Congreso para informar sobre el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)
- El DORA fijará las tarifas y las inversiones aeroportuarias, así como las condiciones de calidad en la prestación de servicios aeroportuarios durante el periodo 2017-2021
- El documento será elevado para aprobación por el Consejo de Ministros en las próximas semanas

Madrid, 18 de enero de 2017 (Ministerio de Fomento).-

El ministro de Fomento, Íñigo de la Serna, ha informado hoy en el Congreso sobre la situación del Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), un modelo de gestión que servirá para fortalecer la competitividad y mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos en los aeropuertos.

En su comparecencia a petición propia ante la Comisión de Fomento, el ministro ha indicado que este documento es una pieza clave del modelo de regulación aeroportuaria establecido con Ley 18/2014, de 15 de octubre, *de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*.

El documento, que será sometido a la aprobación del Consejo de Ministros en las próximas semanas, está siendo ultimado por la Dirección General de Aviación Civil y es el resultado de un largo proceso de elaboración iniciado hace más de un año a partir de una propuesta de Aena que fue consultada previamente con las asociaciones de compañías aéreas.



# Nota de prensa

El DORA establecerá para los próximos cinco años las tarifas aeroportuarias de aplicación en la red de Aena, las inversiones que deben realizarse en ella y las condiciones de calidad exigibles en la prestación de los servicios. Ello contribuirá a fortalecer la competitividad y la eficiencia de nuestros aeropuertos, así como a garantizar la capacidad necesaria para absorber la creciente demanda prevista para los próximos años.

En consecuencia, se trata de un documento de especial relevancia por cuanto el transporte aéreo constituye un sector estratégico para España; tanto para garantizar la movilidad de los ciudadanos y su cohesión territorial como por su estrecha vinculación con el turismo, uno de los grandes motores de nuestra economía.

El DORA, según ha detallado el ministro, se configura también como el instrumento del que se dota el Gobierno para ejercer la supervisión continua de la calidad prestada en los servicios aeroportuarios; fortaleciendo así por esa vía su competitividad y facilitando que el sistema aeroportuario español continúe siendo una referencia internacional que concilia su sostenibilidad financiera y las más altas prestaciones.

## **Mejora de la calidad del servicio**

Una de las principales líneas estratégicas del modelo de gestión aeroportuaria que define el documento es la decidida apuesta por la mejora de la calidad de los servicios aeroportuarios en aspectos tales como la disponibilidad de equipos, los tiempos de espera, la orientación del pasajero en su tránsito por el aeropuerto o la limpieza.

En concreto, el documento exigirá que los tránsitos en los filtros de seguridad sean equiparables a los de los aeropuertos más importantes de nuestro entorno e incluso mejores.

En segundo lugar, también será objeto de control el tiempo máximo para la entrega de maletas, para que éstas estén a disposición del pasajero lo antes posible, teniendo en cuenta las singularidades de cada aeropuerto.



En tercer lugar, en relación con lo que los técnicos denominan "equipos", es decir, las escaleras, ascensores o las cintas de recogidas de equipajes, se exigirá que tengan una disponibilidad del 99% para reducir a lo mínimo inevitable las posibles incidencias.

Asimismo, se medirá la experiencia del usuario, fundamentalmente a través de encuestas realizadas a los pasajeros. Éstas se realizan de acuerdo a la metodología de ACI (Airports Council International), la agrupación que engloba a la mayoría de los aeropuertos internacionales, y catalogan a los aeropuertos en un ranking de 1 (malo) a 5 (excelente). Los indicadores miden la satisfacción en cuanto a limpieza, comodidad, orientación y atención a personas con movilidad reducida:

Y en quinto lugar, el tiempo de respuesta orientativo ante reclamaciones del operador aeroportuario será de 5 días.

Junto a ello, el documento contempla mecanismos para asegurar e incentivar la mejora de la calidad, a través de bonificaciones por cumplimiento de objetivos, y también penalizaciones por su incumplimiento, que igualmente serán de aplicación por el retraso en la realización de inversiones estratégicas.

### **Inversiones**

Precisamente en materia de inversiones, el DORA recoge las necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los aeropuertos, así como la adecuación de su capacidad a las previsiones de demanda.

El DORA establecerá también la senda tarifaria, que garantizará la viabilidad y sostenibilidad financiera de la red, al permitir la recuperación por Aena de los costes necesarios para la prestación de los servicios aeroportuarios básicos lo que, unido a las bonificaciones ya fijadas por razones de interés general, posicionan a los aeropuertos españoles entre los más económicos de nuestro entorno.

Todo ello, unido a los esquemas de incentivos comerciales previstos por Aena para potenciar la creación de nuevas rutas y el crecimiento de



# Nota de prensa

los pasajeros en las ya establecidas, seguirá haciendo de nuestros aeropuertos un conjunto de infraestructuras atractivas que facilitarán la consolidación de la buena evolución del tráfico experimentada en los últimos años, y que en 2016 alcanzó el récord histórico de más de 230 millones de pasajeros.

## **Amplia participación**

El ministro ha destacado durante su intervención que el proceso para la elaboración de este documento ha sido muy participativo. En este sentido, ha destacado la importancia concedida durante su tramitación al papel que juegan las diferentes administraciones públicas y los principales agentes económicos y sociales relacionados con la gestión aeroportuaria. Este papel se ha articulado a través de los 19 Comités de Coordinación Aeroportuaria constituidos en cada comunidad y ciudad autónoma de nuestro país, a los que se ha presentado la propuesta de Aena.

En suma, el DORA nace como un instrumento al servicio del interés general mediante su orientación inequívoca hacia el fortalecimiento de una red aeroportuaria competitiva y eficiente, que permita vertebrar territorialmente nuestro país y contribuya a su desarrollo dentro y fuera de nuestras fronteras; consolidando el atractivo de los aeropuertos españoles y de Aena, ya, hoy, primer gestor aeroportuario del mundo por número de pasajeros, mediante un modelo que adelanta la capacidad, las condiciones de servicio, la senda tarifaria y el conjunto de inversiones durante los próximos cinco años.