



Balance del primer semestre de 2015

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat atiende más de un millón de consultas de sus usuarios

- La ubicación de las puertas de embarque y los mostradores de facturación fueron las cuestiones más frecuentes
- Los pasajeros utilizaron principalmente los puntos de información de la zona de llegadas y salidas de la terminal T1

08 de julio de 2015

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat atendió 1.187.057 consultas por parte de sus usuarios desde enero hasta junio de este año 2015. Las preguntas más frecuentes recibidas hacen referencia a la ubicación de las puertas de embarque, con 275.069 y los mostradores de facturación, con 108.517, lo que supone un 23,17% y un 9,14% respectivamente del cómputo total.

Por otra parte, los pasajeros también realizaron un total de 116.681 consultas sobre información de vuelos de salida y llegada, 64.966 acerca de información turística, 62.406 sobre el servicio de Tax Free, 33.820 del servicio de Aerobús y 32.197 referentes al servicio de autobuses que conectan ambas terminales.

A la hora de resolver sus dudas, los viajeros se dirigieron principalmente a los mostradores de información ubicados en las zonas de llegada y salida de la terminal T1, donde se gestionaron más del 36% de las consultas. Respecto a la terminal T2, los mostradores de la zona pública de la T2B y el módulo M2 de la zona de embarque, fueron los más utilizados, donde se atendió el 18,22% de preguntas.

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat también dispone de la dirección de correo electrónico bcninformacion@aena.es para atender al pasajero.

Nota de prensa

Durante los 6 primeros meses del año se han contestado un total de 1.778 correos, destacando entre los temas más tratados información referente a los objetos perdidos, el parking público, contacto de compañías aéreas, horario aeroportuario o servicio de consigna.