

Perdre l'equipatge

Amb les mans a les butxaques

Viatjar en avió és còmode, entre altres coses, perquè no cal anar amunt i avall amb les maletes. Aquest avantatge, però, sovint és l'inconvenient més gran. Pèrdues, retards o deteriorament de l'equipatge, tard o d'hora, acaben protagonitzant un relat que havia de ser joiós i perfecte.

Quan se'ns aconsella de viatjar amb l'equipatge imprescindible poques vegades en fem cas i preferim no ser malpensats. Ens imaginem, més aviat, les diferents necessitats que ens poden sorgir un cop fora de casa, i carreguem d'una manera exagerada les nostres maletes. Tota aquesta comoditat que volem garantir pot convertir-se en la causa d'un autèntic drama en cas de perdre les maletes.

Per exemple, l'Anna encara recorda amb un cert *trauma* un viatge que va fer a Nova York. Ella i les seves maletes van sortir de l'aeroport de Manises, van fer escala a Barcelona i Amsterdam i, finalment, van arribar a Nova York. Un vol llarg i amb escala. En arribar a la seva destinació, les maletes de l'Anna no van aparèixer per la cinta transportadora al costat de les de la resta de viatgers del seu mateix vol. La situació va ser realment dramàtica.

A Nova York feia molt més de fred que no pas a Manises, des d'on havia sortit només amb uns pantalons i una samarreta. L'Anna va sorprendre's de cop i volta amb les mans a les butxaques i res més a part del que portava posat a sobre. Ho havia perdut tot, i tenia fred.

Al mateix aeroport de Nova York, l'Anna va formalitzar la seva reclamació. Al cap d'un any aproximadament va trobar a la bústia del seu domicili, a Barcelona, una carta de la companyia aèria que l'havia portat als EUA. Havien recuperat l'equipatge que un any enrere ella

ja havia donat definitivament per perdut.

DEMORA, PÈRDUA O DETERIORAMENT

El cas és que el transport aeri és el més afectat per les incidències dels equipatges.

I per incidència, les companyies aèries en tenen tres casos diferents: demora, pèrdua o deteriorament.

El primer cas es produeix quan l'equipatge no es rep a l'arribada del vol en què fou facturat. La pèrdua definitiva es considera quan, passats 21 dies des que es va produir la falta, no s'ha trobat encara l'equipatge. I per deteriorament s'entén qualsevol desperfecte que hagin patit les bosses o maletes durant el seu transport.

Totes aquestes incidències que, tard o d'hora, acaben afectant els usuaris del transport aeri, tenen unes causes molt freqüents i es produeixen en unes situacions, també, força habituals.

Segons la companyia Iberia, els errors en la facturació són la causa principal d'aquestes incidències. Altres causes freqüents són els errors en la càrrega i descàrrega dels avions i la mala circulació en les cintes transportadores d'equipatges.

Normalment, la pèrdua es produeix en el mateix aeroport d'origen, per les causes indicades anteriorment. En aquest cas, l'equipatge pot anar a una destinació equivocada i aparèixer al cap d'uns dies o mesos a l'altra punta del món o, també, quedar-se al mateix aeroport d'origen i arribar amb un simple retard al costat del seu propietari.

Les probabilitats d'una incidència augmenten, sobretot, en cas de vols llargs amb escala, ja que hi ha molt poc temps per fer el canvi d'avió i les maletes es perden durant la connexió. En vols directes, en can-



El 95% d'equipatges extraviatos es recuperen en menys de 48 hores.

RAFA GIL

vi, les incidències registrades són mínimes. Lògicament, tots aquests problemes es dupliquen els mesos de juliol, agost i primera quinzena de setembre a causa del fort augment del trànsit aeri, del nombre de passatgers i també d'equipatges en relació a la resta de l'any.

Quant a les indemnitzacions, l'usuari té dret a dos tipus de franquícies gratuïtes d'acord amb les limitacions de pes i contingut establertes. Així, la indemnització cobreix l'equipatge facturat, que no sobrepassarà mai els 40 kg de pes, en primera classe, i els 20 kg en classe turista. L'altra franquícia gratuïta cobreix l'equipatge de mà o efectes personals que només permet portar una sola peça d'equipatge, amb unes dimensions (llarg x ample x alt) que no sobrepassaran mai els 115 cms.

En cas de pèrdua, rebrem unes 40.000 pessetes pel nostre equipatge. Finalment, la companyia aèria es farà càrrec de la reparació o substitució de l'equipatge en cas de deteriorament.

RECERCA INFORMATITZADA

Què passa, però, quan no apareixen les maletes? Quines són les esperances d'un final feliç? En aquest punt, les companyies es mostren del tot optimistes, amb unes xifres que, si bé en un primer moment poden semblar alarmants, en realitat no ho són tant. Cada dia, les oficines de reclamació reben milers de queixes sobre incidències en l'equipatge. Tanmateix, segons la companyia Iberia, la majoria d'aquests equipatges són recuperats pels seus propietaris en un termini de 24 a 48 hores. Un 95% d'equipatges extraviats es recuperen ràpidament, i només un 2% es perden definitivament.

Aquestes xifres, però, només són possibles gràcies al funcionament d'un sistema informatitzat de recerca molt complex i avançat que permet la interrelació entre aeroports.

El procés de recerca començaria, així, amb la formalització de la reclamació davant els serveis corresponents de la companyia a l'aeroport de destinació. L'usuari afectat fa una descripció detallada dels signes externs del seu equipatge, i l'operari en qüestió introdueix les dades a l'ordinador. D'aquesta manera, s'obre un expedient de les bosses o maletes extraviades. Hores d'ara, aquest equipatge deu ser en algun lloc, on un altre operari haurà d'introduir les seves dades i senyals externes a l'ordinador. El sistema informatitzat serà l'encarregat de fer coincidir descripcions. En aquest moment, ja s'ha posat en marxa



Consells pràctics

1. Portar ben identificat l'equipatge. És a dir, indicar en les etiquetes el nom, els cognoms, l'adreça, el telèfon, el número de vol, l'origen i la destinació.

2. Si és possible, pagar el bitllet d'avió amb la targeta VISA. L'assegurança ja va inclosa i cobreix totes les despeses en cas d'algun tipus d'incidència.

3. Pagar una assegurança a una empresa privada a l'hora de comprar el bitllet a l'agència de viatges. La quantitat a dipositar variarà segons el valor estimat pel nostre equipatge i, també, en funció dels dies que decidim assegurar-lo. Per exemple, assegurar un equipatge valorat en 100.000 pessetes durant 5 dies, pot costar unes 3.520 pessetes.

4. Formalitzar davant la companyia transportista una "Declaració de Valors" de l'equipatge, abonant la quantitat de diners corresponent en funció del valor estimat. Aquesta operació requereix la presència a l'aeroport del passatger -i del seu equipatge- davant els serveis de la companyia amb suficient temps d'antel·lació a la sortida del vol.

5. Portar en una bossa de mà tot allò que pugui tenir més valor. Només caldrà tenir compte de no oblidar-ho després dins l'avió.

6. Viatjar sempre amb allò imprescindible. Encara que sembli un tòpic, aquest consell és força eficaç si volem estalviar-nos perdre allò més estimat.

7. Finalment, recordar la dita que ens aconsella "més val curar-se en salut".

M. F.

Els errors en la facturació solen causar la majoria de les incidències. RAFA GIL

el sistema de recerca primari anomenat Bagtrack, que es portarà a terme durant els primers cinc dies de la desaparició. En aquest període, segons Iberia, es recuperen el 93% dels equipatges extraviats, la majoria dels quals en un termini de 24 hores.

Aquest sistema de recerca primari està integrat dins en el Sistema Gestor Bahamas, encarregat de gestionar les recerques i d'arxivar les dades referents a la recerca. Si al cap del cinc primers dies de recerca encara no s'ha recuperat la pèrdua, l'expedient de l'equipatge és enviat a la Central d'Equipatges, anomenada LZ. Aleshores, entrarà en funcionament un sistema secundari de recerca, l'ACTS, integrat també, dins el sistema gestor Bahamas.

A través d'aquest sistema secundari, es recuperen un 4,2% dels equipatges extraviats. A partir d'aquest moment, trobar les nostres maletes depèn, més aviat, d'un cop de sort.

Què passa, però, quan apareixen unes maletes que ningú no reclama? D'acord amb el sistema de recerca establert, les maletes són al mateix aeroport durant els primers cinc dies des que van extraviar-se. Passats aquests dies, és a dir, quan es posa en funcionament el sistema de recerca secundari, els equipatges són traslladats a les oficines centrals de la companyia transportista. Al cap de tres mesos, si encara no han aparegut els propietaris, s'organitza una subhasta amb els continguts dels equipatges.

En tot cas, l'esperança és l'última cosa que s'ha de perdre.

Maite Ferrando