

Fecha: 20-03-2024
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
Tipo: Noticia general
Título: Las aerolíneas van en busca de su equipaje de mano

Pág.: 6
Cm2: 685,2
VPE: \$ 9.001.185

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☐ No Definida

WSJ
CONTENIDO LICENCIADO POR
THE WALL STREET JOURNAL

DAWN GILBERTSON
The Wall Street Journal

Bananos. Carteras cruzadas. Bolsas de compras. Almohadas y mantas.

El funcionario de la puerta de embarque de Southwest Airlines enumeró tantos artículos que se tomaban en cuenta para el límite de dos bolsos de mano en mi vuelo a Baltimore que pensé que podría ser una jugada humorística a Spirit y Frontier y su rígida vigilancia del equipaje de mano para cobrar más tasas.

Sin embargo, esto no era una broma. Southwest silenciosamente empezó a tomar medidas severas con respecto al equipaje de mano el 22 de febrero, antes de la avalancha de viajes de primavera y verano (hemisferio norte), y comunicó a los agentes de la puerta de embarque de los cambios en un memo. Estas medidas no tienen que ver con el tamaño del bolso. Se trata de cuántos bolsos tenga.

Southwest no es el único en poner los efectos personales de los pasajeros en su punto de mira como una forma de reservar un preciado espacio en los compartimentos y acelerar el embarque.

Funcionarios de Delta y United también me pidieron hace poco que guardara mi pequeño bolso Lululemon en mi mochila. Un pasajero frecuente de American Airlines me contó que vio a los agentes de puerta en Sacramento, California y Dallas enumerar una letanía de objetos que contaban como efecto personal en vuelos de fin de semana a Nashville, Tennessee, el mes pasado.

Llevar todas sus cosas hasta la puerta de embarque puede ahorrarle tiempo y a menudo dinero, en especial con las nuevas tarifas más altas por equipaje chequeado de algunas aerolíneas. Delta se unió al club la primera semana de marzo, y anunció precios de US\$ 35 por su primera maleta y US\$ 45 por la segunda.

Sin embargo, ahora es más probable que poner a prueba los límites de equipaje de mano de las aerolíneas sea contraproducente y le haga perder un tiempo precioso, puesto que las aerolíneas lo hacen fusionar objetos o chequear un bolso en la puerta de embarque.

Sorpresa de Southwest

Pocas cosas resumen los desafíos de la industria en cuanto a equipaje de mano como las medidas más recientes de Southwest. La aerolínea dinero

Industria aeronáutica

Las aerolíneas van en busca de su equipaje de mano

Las compañías aéreas se han vuelto más estrictas en cuanto a la cantidad de bolsos que puede llevar a bordo, sin importar lo pequeños que sean.



Las aerolíneas habitualmente enumeran qué objetos cuentan o no para el límite de dos maletas en sus sitios web.

más grande de EE.UU. por pasajeros debería tener la menor cantidad de problemas en vista de su generosa política de chequeo gratis de dos maletas. (A diferencia de las maletas chequeadas, el gobierno no hace un seguimiento del volumen de bolsos de mano y las aerolíneas no lo revelan).

Southwest declinó conversar sobre los cambios más allá de una declaración que decía que el cambio "ofrece una experiencia consistente para el cliente y ayuda a alinearse con las políticas de otras aerolíneas". Un memo que se envió a los empleados para informarles sobre los cambios menciona las carteras cruzadas de cualquier tamaño y las almohadas y mantas, pero los empleados tienen libertad para improvisar, dice el vocero Chris Perry. Representantes de Delta, United y American apuntaron a sus propias políticas sobre equipaje de mano cuando se les solicitó que entregaran algún comentario.

Tymali Gore, enfermera itinerante de enfermos terminales, no podía creerlo cuando oyó a un funcionario de la puerta de embarque que anunciaba las nuevas reglas sobre las almohadas, man-

tas y una serie de otros objetos que cuentan como efectos personales a fines del mes pasado.

"Era la primera vez que escuchaba algo como eso", expresa.

No estaba preocupada por su equipaje de mano, porque porta solo dos, y guardó una pequeña cartera y una chaqueta en su mochila. Pero comenta que le sorprendió que Southwest no hubiera notificado a los pasajeros sobre el cambio con anticipación. La compañía aérea califica los cambios al respecto como una aclaración de su política existente de dos maletas, y agrega que no informa de esas medidas fuera del aeropuerto.

"Las personas tenían dificultades en su intento por meter (un objeto personal adicional) en cualquier bolso que llevarán consigo", contó, al referirse a los otros pasajeros en su vuelo desde Houston.

Se suponía que los comparativos más grandes de la aerolínea resolverían el problema del equipaje de mano, pero

no están llegando con la suficiente rapidez.

United Airlines señala que tiene compartimentos más grandes en más de 200 naves de su flota principal de 664 jets nacionales. Esperaba tenerlos en todos para 2025, pero ahora informa que será en 2026 debido a problemas de suministro. Los nuevos aviones de Southwest tienen compartimentos más grandes, pero solo empezaron a llegar hace un año y se encuentran en 78 de una flota de más de 800 aviones. La aerolínea hace poco anunció planes para modernizar los aviones

más antiguos con los compartimentos más grandes, pero eso no empezará hasta 2025 y demorará varios años.

Quisquillosos en la puerta de embarque

En el Aeropuerto Internacional Phoenix Sky Harbor a comienzos de marzo, una pasajera de Southwest con destino a Pittsburgh se sintió confundida

cuando el agente de la puerta de embarque le indicó que solo podía tener dos bolsos. Ella le mostró su cartera que llevaba al hombro y un pequeño maletín. El agente apuntó a su banano negro Under Armour y le pidió que lo guardara en su cartera. Lo mismo sucedió con otros dos pasajeros, todos en el primer grupo de embarque.

El agente llegó incluso al punto de advertir a los pasajeros que mantuvieran el objeto extra en el bolso hasta que estuvieran en el avión o corrían el riesgo de que les chequearan el bolso más grande en la puerta.

Las aerolíneas habitualmente enumeran qué objetos cuentan o no para el límite de dos maletas en sus sitios web. La página de Southwest indica que los efectos personales también incluyen maletines, cámaras, envases de alimentos o *laptops*. Entre las exclusiones se encuentran almohadas para el cuello y alimentos en envases desechables que se consumirán en el vuelo.

United y Delta tienen en su lista carteras, mochilas y fundas de *laptop* como ejemplos de artículos personales, pero también indican varios objetos que no cuentan para el límite, entre ellos, cosas para leer, comer y otros artículos que se compran en el aeropuerto, paraguas y cámaras.

American, la que señala que el 81% de sus jets principales tienen compartimentos más grandes, no enumera ningún artículo personal gratuito más allá de los estándares como sillas para el auto, coches de guagua, bolsas de pañales y dispositivos médicos.

Scott Reynolds es un pasajero frecuente de American Airlines en el norte de California. Cuenta que percibió un nuevo librito sobre el equipaje de mano en dos vuelos a Nashville durante el fin de semana del Presidents Day, con extensas listas de objetos que contaban como artículo personal. (La aerolínea afirma que su librito no ha cambiado). Lo que lo molestó aun más fue que los funcionarios de la puerta de embarque midieran, literalmente, los bolsos de los pasajeros mientras abordaban.

"Están poniendo cada bolso en el medidor", dice, lo que incluye su bolso Travelpro.

Reynolds, que es dueño de una agencia de marketing, asegura que la única otra ocasión en que le sucedió eso fue en las líneas más económicas Ryanair y Spirit, ambas hace años. American precisa que utiliza los medidores cuando los bolsos parecen demasiado grandes.

"Conozco las reglas. Las voy a acatar", asegura. "Pero eso deterioró la experiencia en la puerta de embarque".

(Artículo traducido del inglés por "El Mercurio").

