

EL RETRASO EN LOS AEROPUERTOS TIENE UN PRECIO

En 2011, el 33 por ciento de las reclamaciones en Europa provenían del sector de los transportes y de este porcentaje un 57 por ciento pertenecían al tráfico aéreo



Datos públicos de puntualidad

EL Gobierno socialista se planteó a finales de su legislatura publicar los datos de puntualidad de cada una de las compañías aéreas, como ya sucede en otros países. Pretendían con la medida terminar con los retrasos generalizados, de los que las aerolíneas y AENA se culpan mutuamente. En apariencia los índices de puntualidad se están mejorando, según los números de 2012. La red de aeropuertos de AENA registró en julio una puntualidad media del 77,7 por ciento, diez puntos mejor que el mismo mes en 2011. Por consiguiente, las demoras también se han acortado. Según los datos de Eurocontrol, en julio un 75 por ciento menos que en el de 2011. Un estudio de este organismo comunitario en 2004 estableció que cada minuto de retraso costaba 72 euros a las aerolíneas. En un año, 2014, Eurocontrol obligará por ley a reducir las demoras de los vuelos y hay mucho por hacer, si se tiene en cuenta que de las 20 rutas europeas con más demoras en 2010, 19 tuvieron como origen o destino España.

ELISA SILIÓ

LOS retrasos en los vuelos que surcan el espacio aéreo del viejo continente están a la orden del día y es casi imposible poner orden en medio de tanto desbarajuste. En 2004 la Unión Europea aprobó un reglamento que establecía unas compensaciones desde los 250 a los 600 euros a sus clientes por retrasos de tres o más horas en los vuelos. Pero su aplicación ha seguido siendo una quimera en medio de un caos con muchos protagonistas: las huelgas, la seguridad, los fenómenos meteorológicos... “No basta con tener los derechos por escrito: también hay que aplicarlos sobre el terreno”, se lamenta el comisario europeo de Transportes, el

Pocos ciudadanos prosiguen con las reclamaciones por la pequeña cuantía a percibir y por el reparo que provoca implicarse en un procedimiento judicial

estonio Siim Kallas. Por eso la UE se ha puesto firme y apuesta ahora que de una vez por todas el reglamento se aplique con el rigor acordado hace ya ocho años.

Mientras, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea asegura que el cumplimiento del reglamento “está mejorado mucho en estos años”,

aunque no se cansa de repetir la necesidad de demandar si procede. “En ocasiones, la falta de reclamación puede suponer la aceptación por parte del pasajero de la inexistencia de perjuicio. Asimismo, con sus reclamaciones contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte aéreo”, subrayan a los pasajeros en su página web (www.seguridadaaerea.es).

Obstáculos. ¿Cuál es el principal obstáculo para que no se aplique el reglamento? A ojos de la Agencia, la dificultad estriba en que “hay partes que quedan abiertas a la interpretación; por eso ha habido tantas sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE)”. Un ejemplo claro. Hace pocos meses el tribunal determinó que las compañías no tienen que pagar compensaciones adicionales por daños morales si le cancelan un vuelo –si ello supone, por ejemplo, perder el viaje de novios o no llegar a un entierro– en contra de lo dictaminado por un juez de Vigo tras la demanda interpuesta por varios de los pasajeros de un avión que debía aterrizar en esta ciudad y lo hizo en Oporto. Lo que les supuso coger un taxi para llegar a Galicia.

O el tribunal comunitario consideró que la indemnización máxima que debe pagar una aerolínea por pérdida de equipaje en la UE está limitada a 1.100 euros, cualquiera que sea el tipo de perjuicio y el modo de indemnización, tal y como establece el Convenio de Montreal sobre transporte aéreo de 1999. A menos que el pasajero haya hecho, al entregar el equipaje, una declaración especial de su valor y haya pagado una suma suplementaria. La corte europea desestimó de esta manera la reclamación de un via-

jero al que la compañía Vueling perdió la maleta en un vuelo entre Barcelona y Oporto en 2007 y reclamó una indemnización de 2.700 euros por el equipaje y 500 euros a los daños morales causados por la pérdida. El TJUE considera que limitar la indemnización permite que el pasajero cobre pronto y no supone una reparación muy gravosa para las compañías –un pago difícil de cuantificar e identificar– que pudiese paralizar su actividad.

Nevadas y huelgas. El reglamento comunitario establece una indemnización (entre 250 y 600 euros, en función de la duración del vuelo) en caso de cancelación o retraso de más de tres horas, salvo que existan circunstancias extraordinarias, como nevadas o huelgas. En este último caso de huelgas se contempla atención en el aeropuerto. Se considera cancelación cuando un vuelo ya ha salido pero tiene que volver por cualquier motivo al aeropuerto y hay un solo pasajero que queda sin transporte alternativo.

Un vuelo cancelado sin aviso previo de una semana y sin alternativa en un horario similar da derecho a compensación de un mínimo de 250 euros. Esta cantidad en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, 400 euros hasta 3.500 kilómetros y 600 en viajes más largos. Es decir, que a una media de 150 pasajeros por vuelo supone un desembolso para la compañía de 37.500 euros, a veces más que la facturación de todos los billetes. Motivo que explica que muchas empresas prefieren arriesgarse a una futura (y no siempre segura) sanción, que no suele superar los 5.000 euros.

Hay sentencias de todos los colores y por eso hay Estados comunitarios que no las aplican. Así la sentencia Sturgeon equipara un gran retraso con una cancelación y la Wallentin-Hermann considera que una avería no exime a la compañía de compensar al usuario, a no ser que existan circunstancias ajenas a esta. Es decir, un sabotaje.



L A demora de más de tres horas en un vuelo tiene una compensación de 250 a 600 euros. El reglamento no es nuevo pero, al fin, la Unión Europea ha tomado cartas para que se aplique. Se acabó que las aerolíneas culpen a las huelgas, la seguridad o los fenómenos meteorológicos.

Según el Centro Europeo del Consumidor, las compañías aéreas pretextan ‘circunstancias extraordinarias’ para no indemnizar como deberían

Hay circunstancias excepcionales –como la erupción del volcán islandés de 2010 que cerró el espacio aéreo de casi toda Europa durante días o la polémica huelga de controladores de 2011 en España– que suponen un gasto extraordinario para estas empresas en alojamiento, comida y comunicaciones. Por eso en la revisión del reglamento es uno de los puntos más rebatidos.

¿Pero en qué medida las compañías tienen que atender a los usuarios? No está cuantificado en el reglamento. Apenas lo concierne a las comunicaciones: dos llamadas o correos electrónicos. La co-

mida y la bebida tienen que ser “suficientes” y el alojamiento “necesario”. Palabras muy ambiguas. Durante los grandes retrasos se suele proporcionar bono de cinco o seis euros. Una cantidad irrisoria si se tiene en cuenta los precios desorbitados que suelen tener los bares de los aeropuertos.

¿Y qué pasa con las nevadas? Al fin y al cabo la meteorología no está al alcance de las compañías. Por eso la patronal pretende “involucrar en esos gastos de atención a los pasajeros a los aeropuertos y organizaciones de navegación aérea, así como, en su caso, a los servicios de protección civil, de forma que las responsabilidades objetivas sean idénticas para todos los implicados”.

La trampa está servida, según el Centro Europeo del Consumidor. Y es que, en su opinión, las compañías enseguida pretextan “circunstancias extraordinarias” para no indemnizar como deberían. En 2011, el 33,2 por ciento de reclamaciones a este centro provenían del sector de los transportes y de este porcentaje, un 57 por ciento perte-

AENA es responsable del 15,5 por ciento de las demoras que se producen en Europa.

nećian al tráfico aéreo. Sin duda las aerolíneas son, junto a las telecomunicaciones, la bestia negra de la clientela. En la Organización de Consumidores y usuarios vasca EKA-OCUV aseguran incluso que el 85 por ciento de sus reclamaciones tienen que ver con vuelos y ganan casi el 100 por ciento de los juicios. Aunque aún los españoles son muy dados a indignarse y pedir en caliente ante una injusticia en el aeropuerto, pocos prosiguen por la pequeña cuantía que reclamarían y por el miedo que provoca en muchos implicarse en un procedimiento judicial.

Cooperación. La cooperación entre AENA y los consumidores está empezando a dar sus frutos. Las compañías ya no solo son sancionadas cuando incumplen un punto de una inspección, sino por las quejas de los usuarios. No es competencia ni obligación de AENA sancionar, pero sí es la encargada de recoger las quejas y proporcionar hojas de reclamaciones.

No es necesario reclamar en el propio aeropuerto. Puede hacerse otro día. Tan solo hay que comunicar antes de abandonarlo cuando se trata de pérdida de maletas. No hay tampoco un modelo concreto de reclamación. ¿Dónde hacerlo? Navegar por las webs de las compañías es muchas veces tarea inútil porque no orientan sobre dónde dirigir la queja. Por ese motivo, el sitio de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (www.seguridadaerea.es) muestra un listado con las direcciones de todas las compañías que operan en España. Este organismo responde al reclamante tras consultar con la aerolínea y ahí termina su actuación. Si la respuesta no convence al pasajero, entonces comienza la carrera de los tribunales a título individual. Si se reclama menos de 2.000 euros no se necesita ni abogado ni procurador. Si los informes de la AESA resultasen vinculantes para las compañías, eso obligaría a dar opción a la ae-



No es necesario reclamar en el propio aeropuerto. Puede hacerse otro día. Tan solo hay que comunicar antes de abandonarlo cuando se trata de pérdida de maletas.

‘Secuestros’ de pasajeros en EE.UU.

EN Estados Unidos el desbarajuste era de tal magnitud que han entrado en vigor unas medidas draconianas, proporcionales al suplicio al que se ha sometido durante años a los viajeros. Ya está prohibido mantener a los pasajeros dentro de un avión en la pista de despegue más de tres horas. Si lo hacen, sufrirán las compañías una penalización de 27.500 dólares (unos 20.000 euros) por cada uno de ellos. Las líneas extranjeras quedan fuera de la aplicación de esta reglamentación. La cruzada contra el “secuestro” de pasajeros en la pista de despegue arrancó después de que un avión de Continental Airlines pasase toda una noche allí con 47 pasajeros a bordo —entre ellos niños que lloraban— sin apenas agua y ninguna comida porque la aerolínea se negó a desalojarlo mientras lo arreglaban. Fue la gota que colmó el vaso, pero no era la primera vez.

rolínea a recurrir la decisión ante la propia agencia que vería muy incrementada su carga de trabajo administrativo.

Eurocontrol suspende a AENA en capacidad de tráfico aéreo y no le da el aprobado en materia de retrasos de vuelos. Está convencida de que “uno de los mayores cuellos de botella” del tráfico aéreo en el continente estará en España al menos hasta 2014”. “El plan de España no pasa el examen de nivel de demoras”, advierte en un informe, y “no responde al perfil requerido”, lo que supondrá “efectos sustanciales negativos” en la red del espacio aéreo. El objetivo de AENA era menguar 0,8 minutos en 2012 (se desconoce aún si lo ha conse-

El objetivo de AENA era reducir 0,8 minutos de retraso en 2012 y 0,5 minutos en 2014

guido) y 0,5 minutos en 2014. Unos números que Bruselas tacha de “poco ambiciosos”.

AENA es responsable del 15,5 por ciento de las demoras que se producen en Europa cuando controla el 10,5 por ciento del tráfico de aviones. Surge entonces la pregunta: ¿por qué hay tantos retrasos en los aeropuertos españoles? La empresa lo achaca a la liberalización de las torres de control y a su nueva organización tras la privatización de los aeropuertos. España no prevé concluir este proceso de transformación, al menos, hasta finales de 2014.

Según las estimaciones de la Organización Mundial del Turismo, nos acercamos a los 1.000 millones de turistas. Hay que poner orden, como sea. Y más en España donde, según datos del Ministerio de Fomento, el transporte aéreo aporta el siete por ciento al Producto Interior Bruto del país, el segundo destino turístico del globo por volumen de ingresos. ■