



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/18074

11/10/2017

50751

AUTOR/A: HEREDIA DÍAZ, Miguel Ángel (GS); TUNDIDOR MORENO, Victoria Begoña (GS)

RESPUESTA:

El Gobierno, a través del Ministerio de Fomento realiza un importante esfuerzo para informar y orientar a los ciudadanos sobre los derechos que les reconoce la normativa europea de aplicación, en concreto el Reglamento 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En concreto, a través de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), publica en su página web¹ información exhaustiva relativa a los derechos de los pasajeros, incluyendo las reglas que rigen las compensaciones e indemnizaciones a las que pudieran tener derecho, así como las vías y cauces para reclamar. Asimismo, además de los cauces de información y asistencia que se disponen habitualmente mediante línea telefónica, atención presencial, consultas a través de la web y correo electrónico, AESA pone a disposición de los pasajeros folletos informativos y modelos de aplicación para solicitar las medidas compensatorias y atenciones precisas, les presta asesoramiento en su cumplimentación, llevando a cabo labores de intermediación con las compañías aéreas en sus reclamaciones ante éstas.

Respecto al cese de operaciones de Monarch, se ha publicado información adicional², y AESA ha llevado a cabo una campaña de vigilancia específica para verificar que se daba cumplimiento a los derechos de los pasajeros afectados en los aeropuertos españoles.

Se hace notar que el cumplimiento de estos derechos en los aeropuertos británicos desde los que operaba la compañía, no es competencia de las autoridades españolas, sino de las británicas, siendo ellas las que han de asegurar el cumplimiento de la normativa europea en su territorio.

Madrid, 11 de diciembre de 2017

¹ http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/default.aspx

² http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/inspecciones-in-situ-para-verificar-monarch.aspx