



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/37123

31/08/2018

99349

AUTOR/A: PITA CÁRDENES, María del Carmen (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

En relación con las cuestiones planteadas se informa que la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, establece en su artículo 37.2 recoge las obligaciones específicas de las compañías dedicadas al transporte aéreo comercial.

En dicha norma, en el Título V, “*De las infracciones y sanciones*”, se tipifican las vulneraciones de los derechos de los pasajeros o usuarios del transporte aéreo.

Por su parte, el Real Decreto 98/2009, de 6 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de inspección aeronáutica, otorga a la autoridad aeronáutica la función de verificación de las obligaciones de las compañías áreas con los usuarios

El procedimiento de inspección y sanción es competencia, entre otras, de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), según Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

El Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 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, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91, en su artículo 16.1 establece que:

“Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado”

En este sentido se ha notificado a la Comisión Europea que la Agencia Estatal de Seguridad (AESA) es el organismo responsable del cumplimiento del Reglamento, como así se ha publicado en el DOUE del 23 de enero de 2015, Comunicación de la Comisión, con arreglo al artículo 5, apartado 2, del Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de aplicar la legislación de protección de los consumidores, en relación con las autoridades competentes y las oficinas de enlace únicas.



Se exponen en la siguiente tabla las reclamaciones recibidas en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), en lo relativo al Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 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, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. El período analizado recoge las reclamaciones registradas en AESA entre el 01/01/18 y el 09/09/18:

TIPIFICACIONES	Nº DE RECLAMACIONES
Cancelación de vuelo	7.958
Retraso del vuelo	8.859
Denegación de embarque	664
Otras Tipificaciones	74
Pendiente tipificar	2.747
Total reclamaciones	20.302

El Reglamento de Derechos de Pasajeros (CE) 261/2004 permite a la compañía eximirse de abonar compensación económica al pasajero, si hay cancelación de vuelo o retraso de más de tres horas en destino final, si han concurrido circunstancias extraordinarias. Éstas han sido definidas según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, y normalmente son los motivos que la compañía suele aducir para no pagar la compensación económica al pasajero. Entre los motivos más comunes dados por las compañías para eximirse del pago de la compensación están:

-Averías técnicas.

-Regulaciones de tráfico debidas a condiciones meteorológicas adversas o a servicios de control aéreo.

-Huelgas de personal que no sea de la compañía.

-Rotaciones/exceso de actividad de tripulaciones.

Entre enero y septiembre de 2018, se han resuelto 34 procedimientos sancionadores, imponiendo 281.300 euros en sanciones por incumplimiento del Reglamento 261/2004.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea informa a los pasajeros de sus derechos frente a cancelaciones de vuelos significativas y programadas (debido a huelgas concretas de compañías aéreas) a través de notas de prensa, con el fin de que los pasajeros conozcan sus derechos en estos casos. Por otro lado, se informa a los pasajeros a través de su página web, así como del servicio de atención telefónica disponible, y a través del servicio de asesoramiento vía postal y correo electrónico.





Además, en la página web se especifica qué pasos deben dar los pasajeros para reclamar sus derechos frente a las compañías, si éstas no garantizan a los pasajeros lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004. En este sentido, AESA pone a disposición de los pasajeros, un formulario online para reclamar ante la Agencia si, tras haber reclamado a la compañía, estiman que ésta no ha cumplido con sus derechos.

Por otro lado, AESA realiza inspecciones sobre derechos de los pasajeros en los aeropuertos de España, para verificar que las compañías aéreas cumplen con las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) 261/2004. También se hacen inspecciones documentales mediante requerimientos de documentación a las compañías, de retrasos y/o cancelaciones significativas.

Se exponen en la siguiente tabla las inspecciones realizadas por AESA para verificar el cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, desde el año 2015:

AÑO	NÚMERO DE INSPECCIONES REG (CE) 261/2004 REALIZADAS
2015	160
2016	168
2017	196
2018 (hasta la fecha)	147

Entre las inspecciones realizadas en materia de derechos de pasajeros, existe un tipo específico que examina la información facilitada por las compañías a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, para verificar el cumplimiento de los artículos 14.1 y 14.2 del Reglamento (CE) 261/2004, sobre la obligación de las compañías a informar a los pasajeros de sus derechos. En aquellos casos en los que la información facilitada por la compañía al pasajero fuera incorrecta o incompleta, se lleva a cabo una propuesta de inicio de expediente sancionador, que puede terminar en una sanción efectiva.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea realiza inspecciones para verificar que la compañía cumple con sus obligaciones al respecto de los derechos de los pasajeros según lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004. Si, tras concluir estas inspecciones, se detectara que existen incumplimientos por parte de la compañía, se iniciaría un procedimiento sancionador. Además, AESA gestiona reclamaciones de los pasajeros que estiman que, tras haber reclamado a la compañía, ésta no ha cumplido con sus derechos según la norma europea.

Madrid, 22 de octubre de 2018