

RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

001-028910 DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Con fecha 26 de septiembre de 2018 tuvo entrada en el Ministerio de Fomento solicitud de acceso a la información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, presentada por solicitud que quedó registrada con el número 001-028910.

Con fecha 27 de septiembre de 2018 esta solicitud se recibió en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, fecha a partir de la cual empieza a contar el plazo de un mes previsto en el artículo 20.1 de dicha Ley 19/2013, de 9 de diciembre, para su resolución.

De acuerdo con la letra e) del apartado 1 del artículo 14 de la citada Ley 19/2013, de 9 de diciembre, el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.

Por otra parte, según el artículo de la misma ley 19/2013, en los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos en el artículo 14 no afecte a la totalidad de la información, se concederá el acceso parcial previa omisión de la información afectada por el límite salvo que de ello resulte una información distorsionada o que carezca de sentido.

Una vez analizada la solicitud, esta Agencia Estatal de Seguridad Aérea considera que la divulgación de la información a la que se pretende acceder supondría parcialmente un perjuicio para la materia señalada en el expositivo precedente, toda vez que en relación a este punto, se informa que el procedimiento de inspección sobre el comportamiento de Ryanair en los días citados, no ha finalizado, por lo que esta Agencia no considera pertinente facilitar el contenido de las actuaciones inspectoras, que se encuentran abiertas y en curso.

Esta negativa se fundamenta y motiva sobre la base de que su divulgación podría perjudicar la inspección, o dificultar la actuación de la Administración, que como se ha dicho se encuentra en proceso de investigación de hechos, puede perjudicar, así mismo, la posible apertura del correspondiente expediente sancionador contra la citada compañía. La negativa se fundamenta en aplicación del artículo 14. 1 e) de la Ley 19/2013 de Transparencia:

“Artículo 14. Límites al derecho de acceso.

1. El derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

e) La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.

g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.

En el sentido de esta norma, se hace necesario llamar la atención de que dar acceso a un tercero a un procedimiento, en el que el inspeccionado, Ryanair, se encuentra inmerso en pleno proceso de justificación de su actuación, afectaría directamente a la capacidad de defensa del inspeccionado, sin que nada nos impida afirmar, que esa misma limitación no se pueda aplicar a la apertura del posterior sancionador, si concurren las circunstancias para su apertura, circunstancias éstas que también pudieran verse afectadas.

En consecuencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 10.1 letra e) y 16 de la Ley 19/2013, 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, **se concede acceso a la información a las preguntas 1,2,4,5 y 6 y se deniega el acceso a la información pública en la pregunta 3** cuya solicitud ha quedado identificada en el párrafo primero de esta resolución.

A continuación se facilita la información solicitada contestando a las preguntas en el mismo orden en que han sido formuladas en la solicitud.

1- Número de reclamaciones recibidas de afectados de la huelga de Ryanair de TCPs de los días 25 y 26 de julio.

Se facilita la información que a fecha 7 de octubre de 2018 consta en los archivos de esta Agencia, siendo el número de reclamaciones de vuelos de la compañía Ryanair de los días 25 y 26 de Julio del citado año, recibidas en el Servicio de Gestión de Reclamaciones del Transporte Aéreo, de la Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Técnica Interna de AESA, un total de 1.272 reclamaciones.

2- Resultado de esas reclamaciones, es decir, número de informes o evaluaciones de AESA analizando si hubo incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 y si han sido positivas o negativas para el pasajero.

A fecha de 16 de octubre todas las reclamaciones señaladas anteriormente se encuentran en trámite, con lo cual esta Agencia no ha emitido ningún informe al respecto de las mismas.

3- Actas de las inspecciones que realizaron los inspectores de AESA en los días de huelga en los aeropuertos españoles para vigilar que Ryanair cumpliera lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004. En el caso de estas actas contengan datos personales, solicito que sean anonimizadas. Si esto no fuera posible, solicito conocer el contenido de esas actas de alguna otra forma.

El acceso a esta información se deniega por los motivos ya expuestos.

4- Número de reclamaciones recibidas en AESA en los años 2015, 2016 y 2017 por incumplimiento de los derechos de los pasajeros recogidos en el Reglamento 261/2004 por compañía aérea.

Para interpretar las tablas con la siguiente información se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las reclamaciones que llegan a AESA, en su mayor parte son de incidentes para los cuales AESA es competente para resolver, es decir, vuelos con origen aeropuerto español, y vuelos con origen un país extracomunitario y destino aeropuerto español con compañía aérea comunitaria.

Sin embargo, también han tenido entrada en esta Agencia (aunque en menor cantidad) un número determinado de reclamaciones que no son competencia de AESA y que se procede a trasladar al organismo competente para resolver, organismo que se encuentra ubicado en otro estado miembro de la Unión Europea.

2. Es necesario que el pasajero, antes de reclamar ante esta Agencia, reclame ante la compañía aérea, por lo que, si la controversia se resuelve entre el pasajero y la aerolínea, sería improcedente la presentación de la reclamación ante AESA.
3. Las reclamaciones son relativas a retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque. El número de reclamaciones está relacionado con el número de pasajeros transportados por la compañía en España. El número de reclamaciones ha aumentado en los últimos tres años debido en parte al incremento de tráfico aéreo en España.

AÑO 2015

Nombre Compañía	Número de reclamaciones
223 FLIGHT UNIT STATE AIRLINES SUPPORT	1
ADRIA AIRWAYS	1
AEGEAN AIRLINES	3
AER LINGUS	31
AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	3
AEROLINEAS ARGENTINAS	56
AEROMEXICO	6
AERONOVA, S.L.	1
AIR ARABIA MAROC	2
AIR BALTIC	3
AIR BERLIN	161
AIR CANADA	15
AIR CHINA	5
AIR CONTRACTORS	2
AIR EUROPA	642
AIR FRANCE	59
AIR MEDITERRANEE	4
AIR MOLDOVA I.S.C.A	1
AIR NOSTRUM, LINEAS AEREAS DEL MEDITERRÁNEO, S.A.	277
AIR ONE	2
ALBA STAR	3
ALITALIA	106

AMERICAN AIRLINES	148
AUSTRIAN AIRLINES	3
AVIANCA	31
BINTER CANARIAS	39
BLUE AIR	2
BLUE PANORAMA	1
BMIBABY	1
BRITISH AIRWAYS	78
BRUSSELS AIRLINES	22
BULGARIA AIR	11
CALIMA AVIACION, S.L.	1
CANARY FLY S.L.	33
CHANNEL EXPRESS	1
CHINA EASTERN AIRLINES CORPORATION	1
CHINA SOUTHERN AIRLINES	1
CIA OPERADORA DE CORTO /MEDIO RADIO IBERIA EXPRESS	158
CITYFLYER EXPRESS	1
CONDOR FLUGDIENST GMBH	64
CONVIASA	9
CORENDON DUTCH AIRLINES	1
CROATIA AIRLINES	2
CUBANA DE AVIACION, S.A.	92
CZECH AIRLINES	4
DELTA AIRLINES	41
DESCONOCIDO	21
EASYJET	407
EASYJET SWITZERLAND	9
EDELWEISS AIR	4
EGYPTAIR AIRLINES	1
EL AL ISRAEL AIRLINES	2
EMIRATES AIRLINES	7
ENTER AIR	166
ETHIOPIAN AIRLINES	3
ETIHAD AIRWAYS	3
EUROPE AIRPOST	7
EUROWINGS	1
EVELOP AIRLINES S.L.	121
FINNAIR	15

FIRST CHOICE AIRWAYS	1
FLYBE	4
GERMAN WINGS	34
GERMANIA EXPRESS FLUGGESELLSCHAFT MBH	14
GREECE AIRWAYS	1
HAPAG LLOYD EXPRESS	1
HELVETIC AIRWAYS	6
HHA HAMBURG AIRWAYS	2
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA	951
JET TIME	8
JET2	154
JETAIRFLY	17
KLM	32
LAN AIRLINES (LAN CHILE) GRUPO LATAM AIRLINES	30
LAN PERU	2
LOT POLISH AIRLINES (LINEAS AEREAS POLACAS)	14
LUFTHANSA	130
LUXAIR	1
MERIDIANA FLY S.P.A.	3
MONARCH AIRLINES	113
NAYSA (NAVEGACION Y SERVICIOS AEREOS CANARIOS)	2
NIKI LUFTFAHRT GMBH	4
NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	253
NOVAIR	6
ORBEST S. A.	1
PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINES CORPORATION	1
PEGASUS AIRLINES	2
PORTUGALIA	7
PRIMERA AIR	31
QATAR AIRWAYS	15
ROSSIYA AIRLINES	1
ROYAL AIR MAROC	11
ROYAL JORDANIAN AIRLINES	6
RYANAIR LTD.	1602
SAS BRAATHENS	1

SATA AIR ACORES	1
SATA AIR AZORES	1
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	20
SIBERIA AIRLINES	1
SINGAPORE AIRLINES	3
SMALL PLANET AIRLINES SP.	6
SMARTLYNX AIRLINES	1
SUNEXPRESS DEUTSCHLAND	2
SWIFTAIR	2
SWISS INTERNATIONAL AIRLINES	61
TAM LINHAS AEREAS S.A.	2
TAP PORTUGAL	174
TAROM	1
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL	6
THOMAS COOK AIRLINES	81
THOMAS COOK AIRLINES BELGIUM	10
THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA A/S	30
THOMSOM AIRWAYS LIMITED	184
TRANSAVIA AIRLINES	50
TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE (TACV)	1
TRAVEL SERVICE	24
TUI AIRLINES BELGIUM (JETAIRFLY)	22
TUI AIRLINES NEDERLAND (ARKEFLY)	16
TUIFLY GMBH LANGENHAGEN	14
TUIFLY NORDIC AB	17
TUNISAIR	1
TURKISH AIRLINES INC.	44
UNITED AIRLINES INC	35
US AIRWAYS INC.	9
VIETNAM AIRLINES	5
VOLOTEA	71
VUELING AIRLINES	2641
WAMOS AIR S.A. (PULLMANTUR AIR)	145
WHITE AIRWAYS S.A.	3

WIZZ AIR HUNGARY	26
WIZZ AIR UKRAINE AIRLINES LLC	1

AÑO 2016

Compañías	Número de reclamaciones
AEGEAN AIRLINES	2
AER LINGUS	62
AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	16
AEROLINEAS ARGENTINAS	63
AEROMEXICO	10
AIGLE AZUR	2
AIR ALGERIE	2
AIR ARABIA	2
AIR ARABIA MAROC	2
AIR BALTIC	1
AIR BERLIN	178
AIR CANADA	7
AIR CANADA ROUGE LP	1
AIR CARAIBES ATLANTIQUE	1
AIR CHINA	7
AIR EUROPA	1693
AIR EXPLORE S.R.O	3
AIR FRANCE	43
AIR MADRID	1
AIR MEDITERRANEE	4
AIR NOSTRUM, LINEAS AEREAS DEL MEDITERRÁNEO, S.A.	482
AIR TRANSAT A.T.INC.	7
ALBA STAR	8
ALITALIA	47
AMERICAN AIRLINES	115
AUSTRIAN AIRLINES	3
AVIANCA	17
BINTER CANARIAS	31
BLUE AIR	16
BLUE PANORAMA	1
BOLIVIANA DE AVIACION - BOA	4
BRITISH AIRWAYS	122
BRUSSELS AIRLINES	50
BULGARIA AIR	13
CALIMA AVIACION, S.L.	1
CANARY FLY S.L.	35
CATHAY PACIFIC AIRWAYS	10

CEIBA INTERCONTINENTAL S.A.	1
CHANNEL EXPRESS	1
CHINA EASTERN AIRLINES CORPORATION	6
CIA OPERADORA DE CORTO /MEDIO RADIO IBERIA EXPRESS	314
CONDOR FLUGDIENST GMBH	35
CONDOR FLUGDIENST GMBH	1
CONVIASA	3
CORENDON DUTCH AIRLINES	1
CROATIA AIRLINES	1
CUBANA DE AVIACION, S.A.	104
CZECH AIRLINES	9
DARWIN AIRLINE, S.A. (ETIHAD REGIONAL)	3
DELTA AIRLINES	31
EASYJET	422
EASYJET SWITZERLAND	14
EGYPTAIR AIRLINES	4
EL AL ISRAEL AIRLINES	22
EMIRATES AIRLINES	46
ENTER AIR	128
ETHIOPIAN AIRLINES	4
ETIHAD AIRWAYS	7
EUROPE AIRPOST	22
EUROWINGS	10
EVELOP AIRLINES S.L.	170
FINNAIR	43
FLYBE	2
GERMAN WINGS	21
GERMANIA EXPRESS FLUGGESELLSCHAFT MBH	5
GREENLANDAIR	3
HELITT LINEAS AEREAS	4
HELVETIC AIRWAYS	1
HI FLY	8
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA	2010
JET TIME	15
JET2	71
JETAIRFLY	5
KLM	24
LAN AIRLINES (LAN CHILE) GRUPO LATAM AIRLINES	59
LITHUANIAN AIRLINES	1
LOT POLISH AIRLINES (LINEAS AEREAS POLACAS)	13
LUFTHANSA	126
LUXAIR	1
MERIDIANA FLY S.P.A.	14
MONARCH AIRLINES	79
NAYSA (NAVEGACION Y SERVICIOS AEREOS CANARIOS)	1

NEOS AIRLINES S.P.A.	1
NEXTJET AB	1
NIKI LUFTFAHRT GMBH	7
NORWEGIAN AIR INTERNATIONAL	462
NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	330
NOVAIR	28
OLYMPIC AIRLINES	1
ORBEST S. A.	2
PEGASUS AIRLINES	9
PLUNA, LINEAS AEREAS URUGUAYAS, S.A.	1
PLUS ULTRA	211
PORTUGALIA	1
PRIMERA AIR	57
PRIVILEGE STYLE	2
QATAR AIRWAYS	28
REGIONAL AIRLINES (FR)	1
ROYAL AIR MAROC	7
ROYAL FLIGHT AIRLINES	1
ROYAL JORDANIAN AIRLINES	4
RYANAIR LTD.	1660
SATA AIR ACORES	3
SATA AIR AZORES	25
SAUDI ARABIAN AIRLINES	1
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	27
SINGAPORE AIRLINES	2
SKY WORK, S.A.	1
SMALL PLANET AIRLINES SP.	61
SMALL PLANET AIRLINES UAB	9
SMARTLYNX AIRLINES	6
SMARTLYNX AIRLINES ESTONIA	9
SUNEXPRESS DEUTSCHLAND	3
SWIFTAIR	4
SWISS EUROPEAN AIRLINES LTD	2
SWISS INTERNATIONAL AIRLINES	43
TAM LINHAS AEREAS S.A.	15
TAP PORTUGAL	54
TAROM	8
THOMAS COOK AIRLINES	99
THOMAS COOK AIRLINES BELGIUM	4
THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA A/S	8
THOMSOM AIRWAYS LIMITED	120
TITAN AIRWAYS	3
TRANS AMERICAN AIRLINES (TACA PERU)	1
TRANSAVIA AIRLINES	41
TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE (TACV)	6
TRAVEL SERVICE	39
TUI AIRLINES BELGIUM (JETAIRFLY)	22

TUI AIRLINES NEDERLAND (ARKEFLY)	4
TUIFLY GMBH LANGENHAGEN	14
TUIFLY NORDIC AB	17
TUNISAIR	4
TURKISH AIRLINES INC.	26
UNITED AIRLINES INC	39
UNITED ARABIAN AIRLINES	1
URAL AIRLINES	2
US AIRWAYS INC.	1
VOLOTEA	93
VUELING AIRLINES	4800
WAMOS AIR S.A. (PULLMANTUR AIR)	47
WIZZ AIR HUNGARY	80
WIZZ AIR UKRAINE AIRLINES LLC	1
WOW AIR	3

AÑO 2017

Compañías	Número de reclamaciones
AEGEAN AIRLINES	3
AER LINGUS	51
AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	27
AEROLINEAS ARGENTINAS	28
AEROMEXICO	12
AEROSUR (COMPAÑÍA BOLIVIANA DE TRANSPORTE AÉREO)	1
AIR ALGERIE	9
AIR ARABIA	1
AIR ARABIA MAROC	6
AIR BALTIC	35
AIR BERLIN	120
AIR CANADA	13
AIR CARAIBES ATLANTIQUE	1
AIR CHINA	35
AIR CONTRACTORS	3
AIR DOLOMITI S.P.A.	1
AIR EUROPA	1625
AIR EUROPE EXPRESS	1
AIR EXPLORE S.R.O	1
AIR FRANCE	68
AIR HORIZONT LTD	4
AIR INDIA	4
AIR MOLDOVA I.S.C.A	5
AIR NOSTRUM, LINEAS AEREAS DEL MEDITERRÁNEO, S.A.	703
AIR ONE	1

AIR TRANSAT A.T.INC.	1
ALBA STAR	3
ALITALIA	72
AMERICAN AIRLINES	90
ARKIA ISRAELI AIRLINES LTD	1
ATLANTIC EXPRESS AIRLINES	2
AUSTRIAN AIRLINES	3
AVIANCA	67
AVIATION DEVELOPMENT CO. NIGER	1
AVION EXPRESS UAB	3
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S. A.	1
AZUR AIR LLC.	2
BEIJING CAPITAL AIRLINES CO. LTD	1
BINTER CANARIAS	27
BLUE AIR	16
BLUE PANORAMA	2
BMIBABY	1
BOLIVIANA DE AVIACION - BOA	15
BRITISH AIRWAYS	102
BRUSSELS AIRLINES	39
BULGARIA AIR	58
CANARIAS AIRLINES COMPAÑIA DE AVIACIÓN S.L.(CANAIR	2
CANARY FLY S.L.	30
CATHAY PACIFIC AIRWAYS	6
CEIBA INTERCONTINENTAL S.A.	3
CHANNEL EXPRESS	1
CHINA EASTERN AIRLINES CORPORATION	1
CIA OPERADORA DE CORTO /MEDIO RADIO IBERIA EXPRESS	493
CITYJET	1
COBREX TRANS	51
CONDOR FLUGDIENST GMBH	23
CONVIASA	89
COPA AIRLINES	1
CORENDON DUTCH AIRLINES	3
CROATIA AIRLINES	1
CUBANA DE AVIACION, S.A.	93
CZECH AIRLINES	38
DARWIN AIRLINE, S.A. (ETIHAD REGIONAL)	3
DELTA AIRLINES	27
DOT LT	1
EASYJET	348
EASYJET SWITZERLAND	30
EDELWEISS AIR	1
EGYPTAIR AIRLINES	8
EL AL ISRAEL AIRLINES	10
EMIRATES AIRLINES	32
ENTER AIR	177

ETHIOPIAN AIRLINES	7
ETIHAD AIRWAYS	8
EUROPE AIRPOST	2
EUROWINGS	23
EVELOP AIRLINES S.L.	171
FINNAIR	15
FLY ONE SRL	2
FLYBE	1
GERMAN WINGS	17
GERMANIA EXPRESS FLUGGESELLSCHAFT MBH	3
GREENLANDAIR	1
HAPAG LLOYD EXPRESS	1
HELVETIC AIRWAYS	6
HI FLY	11
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA	2406
ICELANDAIR	3
INTERJET	1
ISRAIR AIRLINES	1
JET TIME	13
JET2	42
KLM	71
LAN AIRLINES (LAN CHILE) GRUPO LATAM AIRLINES	77
LOT POLISH AIRLINES (LINEAS AEREAS POLACAS)	35
LUFTHANSA	165
LUXAIR	4
MAHAN AIR	1
MERIDIANA FLY S.P.A.	3
MISTRAL AIR	1
MONARCH AIRLINES	47
NAYSA (NAVEGACION Y SERVICIOS AEREOS CANARIOS)	1
NIKI LUFTFAHRT GMBH	51
NORDAVIA REGIONAL AIRLINES	3
NORWEGIAN AIR INTERNATIONAL	1417
NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	105
NOVAIR	7
ORBEST S. A.	2
PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINES CORPORATION	1
PEGASUS AIRLINES	2
PLUS ULTRA	333
PORTUGALIA	1
PRIMERA AIR	156
PRIVILEGE STYLE	11
QATAR AIRWAYS	57
RED WINGS	1
ROYAL AIR MAROC	31

ROYAL FLIGHT AIRLINES	1
ROYAL JORDANIAN AIRLINES	8
RYANAIR LTD.	1789
SATA AIR ACORES	12
SATA AIR AZORES	38
SAUDI ARABIAN AIRLINES	3
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	41
SIBERIA AIRLINES	1
SINGAPORE AIRLINES	1
SKY WORK, S.A.	1
SMALL PLANET AIRLINES SP.	42
SMALL PLANET AIRLINES UAB	7
SMARTLYNX AIRLINES	10
SUNEXPRESS DEUTSCHLAND	4
SWIFTAIR	10
SWISS EUROPEAN AIRLINES LTD	1
SWISS INTERNATIONAL AIRLINES	120
TAM LINHAS AEREAS S.A.	39
TAP PORTUGAL	121
TAROM	14
THOMAS COOK AIRLINES	9
THOMAS COOK AIRLINES BELGIUM	3
THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA A/S	54
THOMSOM AIRWAYS LIMITED	14
TITAN AIRWAYS	3
TRANS AMERICAN AIRLINES (TACA PERU)	2
TRANSAVIA AIRLINES	42
TRAVEL SERVICE	54
TRAVEL SERVICE POLSKA SP.	4
TUI AIRLINES BELGIUM (JETAIRFLY)	33
TUI AIRLINES NEDERLAND (ARKEFLY)	8
TUIFLY GMBH LANGENHAGEN	20
TUIFLY NORDIC AB	2
TUNISAIR	31
TURKISH AIRLINES INC.	29
UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES	10
UNITED AIRLINES INC	40
URAL AIRLINES	3
US AIRWAYS INC.	1
VIM AIRLINES	1
VIRGIN ATLANTIC	1
VOLOTEA	172
VUELING AIRLINES	2333
WAMOS AIR S.A. (PULLMANTUR AIR)	182
WHITE AIRWAYS S.A.	7
WINDROSE AVIATION COMPANY	2
WIZZ AIR HUNGARY	203

WIZZ AIR UKRAINE AIRLINES LLC	1
WOW AIR	3
YAMAL AIRLINES	1

5-Resultado de las reclamaciones de 2015, 2016 y 2017 en el sentido de si fueron positivas o negativas para el pasajero.

Determinadas situaciones quedan fuera del control de las compañías aéreas como pueden ser condiciones meteorológicas adversas, regulaciones o restricciones de tráfico debidas a huelgas de controladores en determinados espacios aéreos que han sido habituales en determinadas épocas. En caso de cancelación o retraso por estas causas, según el Reglamento (CE) 261/2004, concurren circunstancias extraordinarias y la compañía queda eximida de pagar compensación.

AÑO	A favor del pasajero	A favor de la compañía aérea
2015	92,30%	7,70%
2016	94,50%	4,50%
2017	94,98%	5,02%

6- Respuesta a la pregunta sobre si AESA hace seguimiento para saber si la compañía cumple con sus obligaciones cuando el resultado de la evaluación de la reclamación es a favor del pasajero.

Cuando AESA realiza la evaluación de una reclamación emite un informe final en el que recoge los derechos del pasajero en el incidente analizado, que se envía tanto al pasajero como a la compañía aérea.

Este informe, en la actualidad, no tiene carácter vinculante para la compañía aérea.

No obstante, una vez emitido el informe, si la compañía no procede a hacer efectivo el pago que corresponda en un plazo prudencial de tiempo, el pasajero/a puede solicitar que AESA realice un requerimiento de pago a la compañía. En este caso, AESA envía un escrito a la compañía aérea, recordándole el informe que emitió en el caso en cuestión e informándole de que el pasajero/a se ha puesto en contacto con AESA comunicando que aún no ha procedido al pago, requiriendo nuevamente para que proceda a realizarlo a la mayor brevedad posible. En caso de que a pesar de todo esto la compañía no proceda al pago, al pasajero/a le queda la vía judicial para reclamar sus derechos. En esta fase, el informe favorable de AESA le será de gran ayuda ante los tribunales, pero no será vinculante.

Por otro lado, AESA realiza inspecciones de derechos de los pasajeros durante todo el año, tanto presenciales como documentales, teniendo en cuenta las reclamaciones recibidas. En estas inspecciones se verifica si las compañías cumplen con los Reglamentos (CE) 261/2004 y Reglamento (CE) 1107/2006. En caso de detectarse falta de cumplimiento con estos Reglamentos, se propone la incoación de expedientes sancionadores a las compañías aéreas que no han cumplido con sus obligaciones.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de notificación de la presente Resolución. Ello sin perjuicio de cualquier otro recurso o reclamación que se estime procedente.

Madrid a 22 de octubre de 2018

Isabel Maestre Moreno
