



Consumidores en Acción



DÑA. ANA PASTOR  
MINISTRA DE FOMENTO

Señora ministra:

Desde FACUA-Consumidores en Acción y el Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA) le remitimos el presente escrito con el objetivo de hacerle llegar nuestra gran preocupación ante la falta de control y de sanciones contra prácticas irregulares que se vienen dando en el sector de la navegación aérea.

Los firmantes de esta carta consideramos que la autoridad aeronáutica adolece de un número insuficiente de técnicos cualificados, hasta el extremo de que en los aeropuertos españoles ni siquiera existen inspectores. A esta situación se le suman, por una parte, la falta de coordinación de los organismos responsables con las autoridades de protección al consumidor de las comunidades autónomas, y por otra, la permisividad con la que se vienen afrontando las irregularidades constatadas.

Todo ello da pie a que las aerolíneas incurran sin dudar en estas irregularidades que no sólo perjudican la economía de los consumidores, sino que además pueden llegar a poner en riesgo su propia seguridad.

Por ello, desde FACUA y SEPLA consideramos que el Ministerio de Fomento debe llevar a cabo las siguientes medidas:

1. **Establecer un sistema de control y supervisión efectivo y preventivo sobre las operaciones aéreas.** Para ello se debe contar con profesionales cualificados y con experiencia en la materia. Esta medida se podría llevar a cabo con la incorporación de pilotos profesionales en activo a la AESA: Es fundamental que la agencia se provea de estos profesionales para sus tareas inspección y análisis en materia de seguridad. FACUA y SEPLA consideran necesario aplicar una labor de vigilancia desde la autoridad aeronáutica para impedir que se den incumplimientos de la normativa, malas prácticas o decisiones arbitrarias de las compañías.
2. **Reforzar la seguridad de trabajos aéreos** como la extinción de incendios, el salvamento marítimo o el transporte de servicios medicalizados. Se trata de servicios esenciales para el ciudadano que en muchos casos se desempeñan en condiciones de precariedad e inseguridad. Para ello, sería conveniente recuperar la figura del oficial de tráfico de aeropuerto con el objetivo de que en todo momento exista al menos un representante de la autoridad aeronáutica ante los posibles problemas de seguridad, operacionales o de atención al pasajero que se puedan dar. Este cargo debe estar

respaldado por un número suficiente de inspectores que velen por que las compañías cumplan con sus obligaciones de información a los pasajeros en materia de derechos de asistencia y compensación y que comprueben su cumplimiento tanto de manera habitual como en momentos puntuales de cancelaciones masivas. Por todo lo expuesto, solicitamos a AESA la legislación inmediata de este sector, la regularización de los helipuertos españoles y la supervisión efectiva de las autoridades sobre este tipo de operaciones.

3. Proteger la **independencia del comandante a la hora de tomar decisiones sobre seguridad** ante el actual aumento de las presiones por parte de los operadores. En este sentido, proponemos a la autoridad que inste a las compañías aéreas a adoptar todos los procedimientos necesarios para garantizar la independencia y el respeto a la toma de decisiones del comandante en materia de seguridad. Priorizar los criterios de seguridad frente a los económicos y comerciales contribuirá a frenar la degradación generalizada de la aviación. Asimismo, instamos a la Administración a proteger a todo aquél que colabore con la seguridad operacional manteniendo la confidencialidad del informador y de los reportes de seguridad, así como de los datos recogidos y parámetros de los vuelos (*Flight Data Monitoring*).
4. **Prevenir la fatiga en las tripulaciones aéreas.** En este sentido, la Administración española debe presionar en el seno de la Comisión Europea a favor de leyes menos permisivas con los tiempos de actividad de las tripulaciones y fomentar que se redacten según los criterios científicos al respecto. El actual borrador de EASA-OPS permite las siguientes prácticas en la operación aérea:
  - a. *Imaginaria con disposición inmediata:* La normativa de EASA pretende que un piloto aterrice un avión lleno de pasajeros después de haber estado de guardia y trabajando durante más de 22 horas.
  - b. *Vuelos nocturnos:* Los científicos coinciden en que los vuelos nocturnos deben ser limitados a 10 horas para prevenir niveles altos de fatiga, pero EASA propone entre 11 y 12 horas.
  - c. *Incidencias:* Las tripulaciones pueden ser programadas en incidencias hasta 23 días, en los que pueden ser llamados en cualquier momento del día o de la noche para operar un vuelo de última hora. El resultado será privación y perturbación del sueño.
  - d. *Ritmos circadianos:* EASA se desentiende a la hora de evitar normativas que permitan programaciones que alteren o rompan los patrones de sueño (por ejemplo, compatibilizar un inicio de actividad muy temprano con un inicio de actividad muy tarde).
  - e. *Largas jornadas con gran carga de trabajo:* Las normas deben proteger contra el efecto debilitante de largas jornadas de trabajo con numerosos despegues y aterrizajes. Los científicos coinciden en esto. Pero EASA desestima su consejo. Una vez más, se ignora a la ciencia.

5. **Más transparencia en la AESA en la resolución de sus informes y en la tramitación de denuncias.** La agencia deberá responder a todas aquellas consultas, quejas o denuncias recibidas de particulares u organizaciones, en la línea de la función de servicio que es de esperar de todo organismo público hacia los ciudadanos y profesionales. Para ello, resulta esencial llevar a cabo una labor de monitorización sobre las reclamaciones que presenten los pasajeros.
6. **Investigar los motivos argumentados por las compañías para la cancelación de vuelos.** Así, si una compañía aérea intenta argumentar causas de fuerza mayor para eludir el pago de la correspondiente compensación ante un retraso o cancelación, deberá comprobarse si el motivo ha sido en realidad el esgrimido o, por el contrario, la empresa trata de eludir sus obligaciones. Asimismo, solicitamos que la AESA analice y desarrolle documentos basándose en los datos obtenidos de los reportes e investigaciones realizados. La información de seguridad debe ser considerada bajo protección y su uso inapropiado debe estar penado en la normativa nacional (*Cockpit Voice Recorder*). Igualmente, dentro de la ya presentada Ley de Transparencia, se estima oportuno incluir los presupuestos de Fomento para garantizar la seguridad de la aviación.
7. **Sancionar a las aerolíneas que incumplan sus obligaciones con los pasajeros.** En todo caso, deben ser multadas aquellas compañías que nieguen indebidamente sus derechos a los usuarios ante grandes retrasos, cancelaciones u otras cuestiones que son competencia de Fomento para obligarles a presentar las reclamaciones ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. En caso de que la reclamación sea resuelta por la AESA a favor de los usuarios y las compañías sigan negándose a cumplir con la normativa, éstas deberán ser también sancionadas, algo que en la actualidad no sucede.
8. Promover **campañas anuales de inspección y control sobre los protocolos de venta de billetes** de las compañías para comprobar si cumplen con el Reglamento europeo y la Ley de Navegación Aérea. En caso contrario, las autoridades deben instales a ello y aplicarles las correspondientes sanciones, que han de ser proporcionales al beneficio obtenido con las irregularidades cometidas.
9. **Difundir públicamente las sanciones a las compañías aéreas y las infracciones cometidas.** Es esencial que los usuarios conozcan qué irregularidades o incumplimientos cometen las aerolíneas antes de contratar un vuelo. Este ministerio no sólo debe hacer públicas las multas, sino que éstas deben quedar reflejadas en un registro público dedicado al efecto al que todos los pasajeros puedan tener acceso.
10. **Controlar la solvencia económica de los operadores aéreos.** De esta forma se pueden evitar cierres inadvertidos que dejen desprotegidos tanto a los usuarios como a los profesionales afectados, como por desgracia ha ocurrido en demasiadas ocasiones en los últimos años.



Agradecemos su atención y trasladamos nuestra confianza en que analice nuestras reivindicaciones y podamos tratarlas en próximos encuentros.

Reciba un cordial saludo,

Paco Sánchez Legrán  
Presidente de FACUA

Javier Martínez de Velasco  
Presidente de SEPLA