

EL MUNDO

 LUNES 31 DE DICIEMBRE DE 2018
 AÑO XXVIII. NÚMERO: 10.600.
 EDICIÓN MADRID
 PRECIO: 1,50 €

• Creo en la monarquía parlamentaria, una monarquía renovada para un tiempo nuevo (Felipe VI) •

ENCUESTA EL MUNDO SIGMA DOS (II) GOBIERNO

El 74% de los españoles reclama elecciones inmediatas

La mayoría cree que no habrá Presupuestos y pide comicios en marzo o mayo, incluidos los votantes del PSOE ▶ Delgado, la ministra peor valorada, no aprueba ni entre los socialistas

Torra llama a los catalanes a «sublevarse» para conseguir la «libertad»

VÍCTOR MONDELO BARCELONA
Aprovechando su discurso de fin de año, el presidente de la Generalitat arengó a sus «compatriotas» a «sublevarse» para lograr la «libertad» en 2019. Quim Torra llamó a aplicar el «mandato» del 1-O para liberar a los políticos secesionistas presos. **PÁGINA 6**

JUAN MARÍN Líder de Cs en Andalucía
«Estoy agradecido a Vox por su apoyo en el Parlamento, pero nada más»
Susana Díaz carga contra el pacto PP-Cs en su discurso institucional de fin de año
POR SUSANA VILLAVÉRDE / PÁG. 8

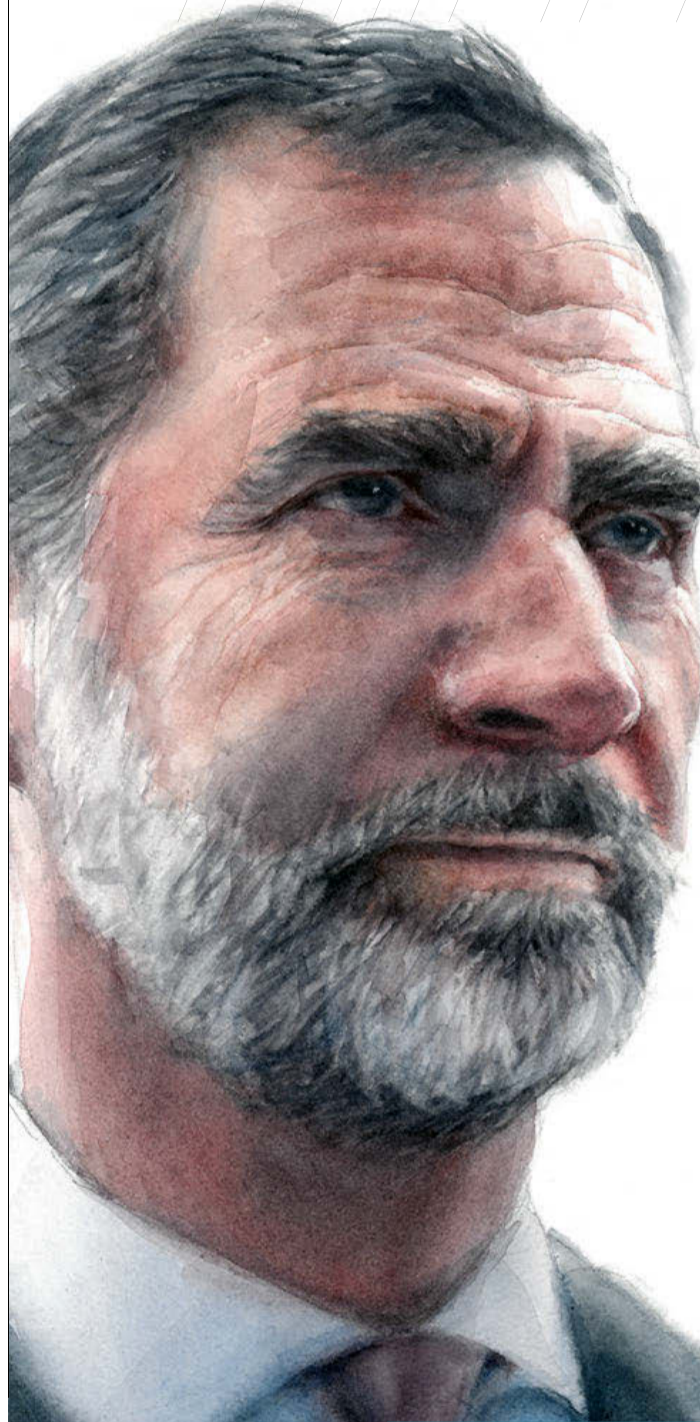
Mañana, EL MUNDO sólo en Orbyt.
Deseamos un ¡Feliz 2019!
a todos nuestros lectores.

LUIS ÁNGEL SANZ MADRID
Pasado medio año desde la llegada de Pedro Sánchez a La Moncloa, la opinión de los españoles sobre el Gobierno es demoledora: suspenden a todos los ministros, tienen una imagen muy mala sobre la labor del Ejecutivo, creen que no conseguirán aprobar unos Presupuestos y piden la convocatoria de elecciones inmediatas.

Según los datos del sondeo de Sigma Dos para EL MUNDO, el 73,9% de los ciudadanos quiere comicios en marzo o en mayo a más tardar. Entre ellos se incluyen los propios votantes del PSOE.

PÁGINA 4 / EDITORIAL EN PÁGINA 3

PERSONAJE DEL AÑO 2018



“LA CORONA SERÁ GARANTE FELIPE VI DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LIBERTAD EN ESPAÑA”

El Rey expresa en una carta de «agradecimiento» enviada a EL MUNDO su «compromiso con la defensa de la concordia y la convivencia democrática»

Finaliza hoy su año más difícil, en el que ha afrontado en soledad las consecuencias de la ofensiva contra la nación española y se ha convertido en el pilar esencial de la defensa de la Constitución

En medio de los ataques contra la Monarquía, ha introducido a Doña Leonor en la vida pública como signo de continuidad de la institución

ILUSTRACIÓN
CARLOS RODRÍGUEZ CASADO

ESCRIBEN
RAÚL DEL POZO, LUCÍA MÉNDEZ, DAVID GISTAU, CARMEN REMÍREZ DE GANUZA, RAFA LATORRE, EDUARDO ÁLVAREZ Y RAÚL PIÑA

GAUDIUM 2014

99 puntos
GUÍA DE VINOS GOURMETS 2019 | GUÍA PROENSA 2019

98 puntos
CUADRO DE HONOR ANUARIO DE VINOS EL PAÍS 2019

GAUDIUM GRAN VINO
Marqués de Cáceres

AZNAR NARRA LA ENTRADA DE ESPAÑA EN EL EURO

«Con el Gobierno actual no habríamos entrado a tiempo»

CARLOS SEGOVIA MADRID
«No quiero ni pensar qué habría sido de España si no llega a ser socio fundador; cómo habríamos pasado la crisis, cómo estaríamos ahora». José María Aznar, presidente del Gobierno que hizo entrar a España como socio fundador en el euro,

valora ese momento histórico cuando se cumplen 20 años. Del análisis de las dificultades de aquel reto, concluye que, con el Ejecutivo actual de Pedro Sánchez, ese logro nunca se hubiera alcanzado. «España no habría llegado a tiempo».

PÁGINA 30 / EDITORIAL EN PÁGINA 3

EL MUNDO
GRUPO UNIDAD EDITORIAL

DIRECTOR:
FRANCISCO ROSELL.

DIRECTORES ADJUNTOS:
Rafael Moyano
y Joaquín Manso (Información).

DIRECTOR DE ARTE:
Rodrigo Sánchez.

PRESIDENTE DEL CONSEJO EDITORIAL:
Jorge de Esteban.



PRESIDENTE:
ANTONIO FERNÁNDEZ-GALIANO.

VICEPRESIDENTE:
Giampaolo Zambelletti.

DIRECTOR GENERAL:
Nicola Speroni.

DIRECTOR GENERAL DE PUBLICACIONES:
Aurelio Fernández.

DIRECTOR GENERAL DE PUBLICIDAD:
Jesús Zaballa.

Fundado en 1989 por Alfonso de Salas,
Pedro J. Ramírez, Balbino Fraga y Juan González.
EDITA: Unidad Editorial Información
General, S.L.U.

Felipe VI, garante de la libertad y la concordia

NO ES CASUAL que quienes cuestionan la Constitución de 1978, fruto del proceso de reconciliación nacional entre los españoles que significó la Transición, y quienes quieren acabar con la unidad territorial, sustentada en el principio de solidaridad que garantiza la estabilidad política, social y económica de todos los ciudadanos, hayan puesto en el centro de sus ataques al Rey Felipe VI. Porque eso es lo que simboliza, según la Carta Magna, la Monarquía parlamentaria, la forma política del Estado español: su «unidad y permanencia».

Durante todo 2018, el Monarca ha tenido que sufrir el desprecio, los insultos y la falta de respeto institucional de independentistas y populistas de izquierda, empeñados en poner fin a un modelo de convivencia que ha permitido el tiempo de paz, seguridad, desarrollo, progreso y libertades más prolongado de la reciente historia española. La resolución aprobada a instancias de los *comunes* en el Parlamento de Cataluña el 11 de octubre, que reprobaba y pedía la abolición inmediata de la Monarquía, es la constatación más evidente de que, ante la inacción del Gobierno de Rajoy y la complacencia del de Sánchez, Felipe VI se ha convertido, casi en solitario, en el baluarte que mantiene en pie el Estado de derecho levantado con tanto esfuerzo y sacrificio por los

españoles desde el fin de una larga dictadura con la muerte en la cama en 1975 de Francisco Franco.

Lo demostró cuando, el 3 de octubre de 2017, pronunció un contundente discurso que actuó como dique de contención contra una secesión que parecía inminente, después de la aprobación de las leyes de transitoriedad y la celebración de un referéndum ilegal. Y lo ha demostrado a lo largo del año, en sus diferentes intervenciones, si bien no tan enérgicas, sí de indudable defensa de la concordia, el diálogo, el consenso y el respeto al imperio de la ley. También, enviando un inequívoco mensaje a los españoles sobre la continuidad de la institución y su compromiso con la Constitución que impulsó su padre, Juan Carlos I, cuando asumió la jefatura del Estado en unos momentos difíciles y facilitó la celebración de las primeras elecciones democráticas desde 1936. El protagonismo de la princesa de Leonor, con su primer viaje oficial, una visita de alta significación histórica y dinástica a Asturias, y su primera intervención pública, con motivo de su 13º cumpleaños, leyendo el primer artículo de la Constitución, son los capítulos iniciales del relato de futuro que se merecen los españoles.

La entereza con la que Felipe VI ha defendido el proyecto común y el gran pacto de convivencia ciudadana que representa nuestra democracia, han llevado a EL MUNDO a nombrarlo *Personaje del año 2018*, en la convicción de que quien ataca hoy al Rey está atacando a la nación entera.

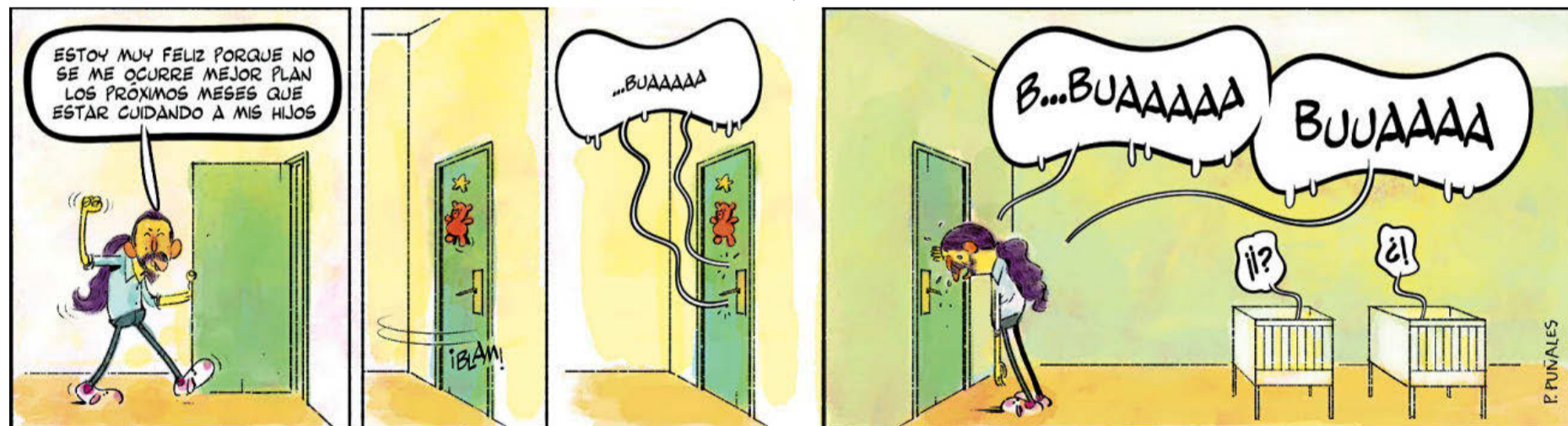
Atacar hoy al Rey es cuestionar la democracia y la Constitución

Pedro Sánchez, en su laberinto electoral

ANCLADO en la numantina cerrazón de agotar una legislatura no nacida en las urnas, a Pedro Sánchez apenas le quedan balas para intentar sortear un adelanto electoral que se presenta ineludible. Así lo evidencia la encuesta exclusiva de Sigma Dos para EL MUNDO, cuyo reflejo habla por sí solo. Si el presidente vuelve a fallar en su segunda intentona de sacar adelante los Presupuestos, el 74% de los ciudadanos lo tiene claro: quieren elecciones. El nuevo varapalo al plan presupuestario en el Congreso es un escenario más que posible. Recordemos que el Senado acaba de vetar el techo de gasto. Sánchez, que azuzó la moción bajo la promesa de la formación de un Gobierno transitorio, ya tuvo que admitir en su día que sin cuentas su «vocación de llegar al final» se veía acortada. Así lo ven también, significativamente, los votantes del PSOE: el 65,5% se inclina por sacar las urnas a la calle en 2019.

Para más inri, ni los socialistas valoran positivamente la gestión de un presidente que zozobra por sus promesas incumplidas, sus bandazos, su debilidad parlamentaria y su dependencia de socios de dudosa responsabilidad institucional: más de la mitad de dichos votantes califica como mala y regular su labor. No le queda otra salida que las urnas.

EL RETÉN / PUÑALES



EN MEDIO del más convulso y crítico escenario político y social que vive la UE desde su nacimiento, los países comunitarios podrán celebrar mañana la buena salud del euro, la moneda común creada hace 20 años y que es el producto más ambicioso y logrado del proyecto de unidad europea. Aquel 1 de enero de 1999, se ponía en marcha la tercera fase de la Unión Económica y Monetaria, y España, que en principio no contaba para estar entre los socios fundadores del euro, logró cumplir todos los objetivos que exigía el Tratado de Maastricht.

Las políticas de austeridad y ajuste presupuestario puestas en marcha a toda prisa por el recién elegido Gobierno de Aznar en 1996, permitieron que por una vez, nuestro país no dejara pasar el tren de la Historia. Fueron años difíciles en los que la sociedad, a pesar del escepti-

EL EURO, 20 AÑOS DESPUÉS

cismo de muchos sectores, se comprometió con un proyecto que posibilitó el despegue económico de nuestro país después de años de incertidumbre.

La experiencia ha demostrado que mereció la pena apostar por aplicar aquel programa que exigía tantos sacrificios, gracias al cual, la mayor parte de los países europeos han podido hacer frente a la crisis que se inició en 2008 y que puso a prueba la fortaleza de sus Estados y de las instituciones financieras europeas. El Gobierno debería aprender de aquellos que le precedieron y no empeñarse en políticas expansivas del gasto que ponen en riesgo la salida de la recesión. Comprometerse con el rigor presupuestario y trabajar para lograr los objetivos de déficit es, como lo era hace 20 años, la mejor fórmula para garantizar el bienestar y la seguridad de los ciudadanos.

Socializar

TADEU

AUTOIMPUESTA la ingrata tarea de releer las 300 y pico piezas del año que hoy acaba: Tadeu no se reconoce en un buen tercio de los textos, y de los dos

tercios restantes, con esta mirada retrospectiva no suscribiría a fecha de hoy ni la mitad. Queda un tercio de artículos que considera, al menos, que se aguantan digamos formalmente; pero no se atreve a darles una plena validez de fondo aunque sí cierta permanencia más allá del momento en que fueron escritos. Sí lo representan: y es que uno no es consciente de sus sesgos (que son su ser) hasta que los examina con ojos ajenos. En cuanto a lo más importante, que es la recepción, el desconcierto es lógicamente y por definición abrumador. Menos mal que Tadeu es un colectivo y puede socializar toda esta carga. Que además no importa.

BRUSELAS 1998:
20 AÑOS
DE LA CREACIÓN
DEL EURO



Foto de familia de los jefes de Estado y de Gobierno, y ministros de Finanzas de la Unión Europea que aprobaron el 3 de mayo de 1998 la fundación de la moneda única. EFE

«Con el Gobierno de Sánchez no habríamos entrado en el euro»

● En el vigésimo aniversario del euro, Aznar explica a EL MUNDO el duro proceso por el que España logró ser socio fundador ● «En el traspaso de poderes en 1996, Felipe González me dijo que la decisión estaba tomada: no entrábamos»

CARLOS SEGOVIA MADRID

La Unión Europea celebra este 1 de enero el vigésimo aniversario de la entrada en vigor del euro al que España llegó en el grupo fundador en contraste con otras citas históricas. El entonces presidente del Gobierno, José María Aznar, explica en declaraciones a EL MUNDO cómo fue el duro proceso para lograrlo y las medidas impopulares que tuvo que adoptar sin mayoría parlamentaria. Cree que fue probablemente su mejor decisión como presidente. «No quiero ni pensar qué habría sido de España si no llega a ser socio fundador, cómo habríamos pasado la crisis, cómo estaríamos ahora». Y tiene claro que «con el actual Gobierno de Sánchez no habríamos entrado en el euro. España no habría llegado a tiempo».

DE ENTRADA, NO

«Había que revertir una decisión que estaba ya tomada»

España inició 1996 sin cumplir ni uno solo de los requisitos del Tratado de Maastricht para ser aceptado a principios de 1998 como socio fundador del euro. El déficit público suponía el 7% del PIB y había que bajarlo en año y medio al 3%, un ajuste sin precedentes en la historia reciente de España. La inflación aún superaba el 4% y la deuda pública rebasaba el 60% del PIB permitido. El 3 de mayo de 1996, el entonces líder del Partido Popular, José María Aznar, asumió en su discurso de investidura el compromiso de entrar a tiempo.

«Preparar la economía española para que pueda incorporarse en buenas condiciones a la tercera fase de la Unión Económica y Monetaria en 1999 es un objetivo nacional cuya consecución orientará toda la acción del Gobierno (...) Quiero dejar bien claro que los objetivos de convergencia son irrenunciables», proclamó.

Sin embargo, en el traspaso de poderes posterior, su antecesor socialista era pesimista. «Felipe González me dijo que la decisión estaba tomada, que España entraría no en la primera, sino en una segunda fase del euro», declara Aznar a este diario. Y agrega que él se rebeló, porque no sólo era una nueva humillación internacional, sino que había riesgos de quedar fuera para siempre. «Había que revertir una decisión que estaba ya tomada, porque, además ¿quién me garantizaba a mí que iba a haber una segunda fase? Existía el peligro de que se creara un euro reducido de unos pocos países fundadores. Incluso había quien quería que España, Italia o Reino Unido quedaran fuera para que no hubiera euro», evoca el ex presidente.

DESCONFIANZA EN LA UE

«Me hice una gira europea y nos veían como un país indisciplinado» Alarmado por el pronóstico de González, que mantenía un relación privilegiada con el canciller alemán, Helmut Kohl, Aznar inició una gira europea para pulsar las posibilidades. Fue decepcionante. «La posición generalizada es que veían a España

como un país indisciplinado que no iba a poder ser socio fundador, porque tenía que hacer muchos deberes», recuerda. Desde Kohl al presidente de la República Francesa, Jacques Chirac, o el primer ministro holandés, Wim Kok, dejaron claro que no se fiaban de palabras. «Sólo querían ver hechos, que demostrara que España cumplía».

LA CUMBRE CON ITALIA

«El momento irreversible fue la reunión con Prodi»

¿Merecía la pena embarcarse en ajuste sin garantías? «Yo nunca tuve dudas. Quería acabar con la cantinela de que España era un país que no funciona y llegaba tarde y mal siempre a las citas internacionales». El mismo quemó las naves el 16 de septiembre de 1996 en la Cumbre hispano italiana en Valencia. El entonces primer ministro italiano, Romano Prodi, le propuso evitar el ajuste y que ambos países del sur entraran juntos en una segunda fase. Aznar se negó: «La cumbre de Valencia fue fundamental, ahí fue irreversible que España iba a hacer todo por entrar». A su regreso a Roma, Prodi dio orden de tomar todas las medidas necesarias para cumplir. «Era concebible que Italia, que era socio fundador de la Comunidad Económica Europea, entrara antes que España en el euro, pero no al revés», dice el español. Y bromea que su obstinación fue útil para los italianos: «Desde Berlusconi a otros políticos italianos y todo el norte industrial de Italia me han



José María Aznar. ANTONIO HEREDIA

agradecido después la decisión que tomé entonces».

MEDIDAS DOLOROSAS

«Mis ministros me traían menos ajuste del que les pedía» El ex presidente niega que su entonces

vicepresidente, Rodrigo Rato, o el ministro de Exteriores, Abel Matutes, estuvieran en contra de forzar la máquina para entrar a tiempo en el euro. «Todo el Gobierno quería que España fuera fundador del euro, pero mis ministros proponían medidas más suaves de lo que veía necesario. Me trajeron un ajuste de 80.000 millones de pesetas y yo les pedí que me trajeran otro de 200.000 millones. Teníamos año y medio y había que actuar con determinación, con liderazgo, la responsabilidad era mía como presidente». Aznar no menciona al ministro de Administraciones Públicas de la época, Mariano Rajoy, pero recuerda que en ese departamento tuvo que ser contundente. «La congelación de sueldo de los funcionarios era dolorosa, pero necesaria y formó parte del mayor paquete de reformas económicas en mucho tiempo en España. Si había que congelarles el sueldo dos años para cumplir, pues dos años», declara.

COOPERACIÓN CON CIU

«Pujol creía erróneamente que cuanto más euro, menos España» Para la aprobación de las medidas era necesario el apoyo de Convergència i Unió, el partido de Jordi Pujol con el que el PP había alcanzado un acuerdo de gobierno. «Tenía el apoyo de CiU, porque Pujol creía erróneamente que cuanto más euro, menos España, pero yo creía lo contrario, cuanto más euro, más España como finalmente ha sucedido. No nos lo decíamos explícitamente pero

los dos lo sabíamos», rememora. «Era una CIU distinta de la de ahora, estaba interesada en el crecimiento económico. Pujol, cuando venía a Madrid, iba a ver al gobernador del Banco de España para ver cómo iban las cosas». Aznar otorga al gobernador Luis Ángel Rojo «un papel fundamental» para entrar a tiempo.

APOYO DE BANCA Y SINDICATOS

«Bajamos la prima de riesgo antes de lo que Botín pedía»

El consenso nacional en favor del euro fue tan generalizado como inusual. «Emilio Botín me dijo que había que bajar la prima de riesgo desde los 600 puntos básicos que nos encontramos a 200 en dos años, en mucho menos tiempo la bajamos a cien y después a incluso por debajo de cero. El Ibex de entonces, que era menos Ibex que ahora, quería que entráramos en la primera fase», dice Aznar. «Los sindicatos actuaron con responsabilidad no me hicieron huelga general en esos años (...) El PSOE no podía hacer una oposición frontal a las medidas, también quería el euro».

DURA CUMBRE FINAL

«Kohl nos pidió ayuda a algunos. Estaba débil y Chirac lo aprovechó»
EL MUNDO dio la primicia el 21 de marzo de 1998 de que pasaba el examen de Bruselas. El aprobado terminó siendo casi general, aunque Aznar asegura que «la Comisión Europea fue estricta con España». Sólo faltaba la cumbre de mayo en que se iba a aprobar la creación definitiva del euro con sus socios fundadores. Debía ser sólo una fiesta de los socios, pero fue un tormento negociador. Chirac forzó para asegurar que Jean Claude Trichet relevara pronto al primer presidente del Banco Central Europeo, Wim Duisenberg. «Chirac aprovechó que Kohl no era el de antes. Kohl estaba débil y muy presionado por Waigel. Aunque decía que no había pactado nada con Chirac, nos pidió ayuda a algunos para cerrar un pacto y solucionarlo».

AUGE Y CAÍDA EN LA UE

«Qué momento cuando el BCE me pidió ayuda para frenar a Alemania»
Tras el éxito europeo y alto crecimiento económico, el PP ganó por mayoría absoluta en las elecciones de 2000. Aznar recuerda como momento internacional cumbre su viaje posterior a Fráncfort. «Qué momento cuando el presidente del BCE me pidió ayuda para frenar a Alemania y a Francia, porque querían saltarse el Pacto de Estabilidad».

El ex presidente se muestra ahora preocupado por la vuelta a la desconfianza en la economía española. «Con el Gobierno de Sánchez no habríamos entrado a tiempo», recalca. «Siempre los del Norte se darán el placer de señalar a los del Sur por incumplidores, por eso es tan importante hacer los deberes y no sólo cumplir, sino cambiar hacia una cultura de estabilidad. La posición de España en la mesa del Consejo Europeo cambió cuando yo pude decirles que cumplía mejor que ellos el déficit o la deuda».

Los pasajeros elevan un 60% las reclamaciones sobre las aerolíneas

Las compañías achacan retrasos y cancelaciones de vuelos a «causas de fuerza mayor»

MARTA LEY MADRID

Mediodía del 23 de diciembre en Barajas. La salida del vuelo con destino La Coruña está prevista para las dos. Poco antes de la hora que marca el billete para finalizar el embarque ya se ha formado una larga fila humana que espera no pasar mucho tiempo de pie. Una hora después, resoplidos mediante, se mantiene sin avances: «Por problemas técnicos el vuelo se va a retrasar al menos otros 15 minutos», explican desde el mostrador los miembros de la tripulación a los que les ha tocado dar la cara. Cada segundo se hace eterno hasta que, tres horas después de lo previsto, finalmente despega el avión.

Aunque se trata de un ejemplo ficticio, si le ha pasado algo similar es muy probable que tenga derecho a ser indemnizado con al menos 250 euros, en función de la distancia de su vuelo. Esta situación es más común de lo que pudiera parecer: cerca de uno de cada 100 vuelos que parten de aeropuertos españoles sufren largos retrasos o cancelaciones, según estimaciones de la empresa reclamadora Flightright.

Si bien el porcentaje puede no resultar elevado, el número de viajes afectados ronda los 7.000 al año. Otra compañía del sector, Reclamador.es, ha estudiado en 2018 hasta 12.000 vuelos con incidencias. Los viajeros que lo sufren en nuestras fronteras superan el millón al año.

El reglamento CE 261/2004, que regula los casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, especifica que la aerolínea está obligada a informar a cada uno de los pasajeros de sus derechos y ofrecer la vía de comunicación para ejercerlos. Sin embargo, y más aún en los aeropuertos españoles, según la experiencia de las empresas reclamadoras, es habitual que esto no suceda.

Entre enero y septiembre de este año, la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) ha resuelto 34 procedimientos sancionadores a las compañías aéreas, imponiendo multas por valor total de 281.300 euros debidas al incumplimiento del reglamento mencionado. Si esa sanción se hubiese aplicado en su totalidad a una compañía como Iberia, por ejemplo, no le habría supuesto más de un 0,2% de su resultado de explotación en 2017, según la del Registro Mercantil. Las aerolíneas sancionadas y los motivos no se detallan, indica la AESA, por «razones de seguridad».

LAS INCIDENCIA EN LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES

DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR LARGO RETRASO

Distancia del vuelo	Derecho de asistencia a partir de...	Derecho a compensación a partir de... (cantidad)	Derecho a reembolso y vuelo de vuelta a partir de...
Hasta 1.500 km	2 horas	3 horas (250€)	5 horas
Vuelo intracomunitario de más 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	3 horas	3 horas (400€)	5 horas
Más de 3.500 km	4 horas	3 horas* (600€)	5 horas

*Sólo se abonará el 50% si el retraso es inferior a 4 horas

RECLAMACIONES POR RETRASOS Y CANCELACIONES RECIBIDAS POR AESA

Interpuestas por usuarios que han recibido una respuesta insatisfactoria tras acudir a la compañía aérea.

Aerolínea	Pasajeros* en 2017	Reclamaciones 2017	Tasa por 100.000 pasajeros	Reclamaciones 2018 (hasta junio)
VUELING AIRLINES, S.A.	17.818.199	2.331	13	2.354
RYANAIR DAC	22.387.228	1.790	8	2.209
IBERIA	11.763.936	2.396	20	1.640
AIR EUROPA	8.991.329	1.623	18	775
AIR NOSTRUM L.A. MEDIT.	3.901.648	1.623	42	527
NORWEGIAN AIR INTERNT.	4.296.687	1.417	33	383
IBERIA EXPRESS	4.314.621	491	11	290
EASYJET UK LTD	6.990.371	348	5	196
JET2.COM LIMITED	2.987.178	42	1	40
TUI AIRWAYS LTD	2.535.027	0	0	0

*Solo pasajeros con origen en aeropuerto español para las compañías no comunitarias.

Para las comunitarias se han sumado las llegadas a España desde fuera de la UE.

FUENTE: Reglamento CE 261/2004, AENA, AESA, elaboración propia.

Dina Sánchez / EL MUNDO

64 QUEJAS DIARIAS

AESA. En 2017, la Agencia española de Seguridad Aérea (AESA) recibió 15.551 quejas, una media de 40 al día. Hasta junio de este año, se atendieron cerca de 64 diarias, una subida del 60%

Por aerolínea. Teniendo en cuenta el dato de viajeros por aerolínea, se observa una mayor proporción de afectados por Air Nostrum.

Controladores. Las aerolíneas señalan que la huelga de controladores en Francia entre marzo y junio es el mayor motivo. Esta causa exculpa a la compañía.

En 2017, la agencia pública llevó a cabo 196 inspecciones en la materia. En su memoria para ese año detalla que las actuaciones consistieron en verificar que las compañías Ryanair, Monarch y FlyNiki cumplían la norma, después de las modificaciones y cancelaciones masivas de la primera y el cese de actividad en meses puntuales de las otras dos. Asimismo,

mo se abrió expediente a Vueling por las cancelaciones y retrasos masivos producidos en el verano de 2016. No hay rastro del resto de empresas.

Además de esta vigilancia, la AESA atiende a aquellos viajeros que, una vez hecha la reclamación a la compañía, reciben una respuesta negativa, insatisfactoria o de silencio, siempre y cuando se trate de vuelos con origen español o procedentes de fuera de la Unión Europea cuando la aerolínea sea comunitaria.

En 2017, la agencia recibió 15.551, una media de 40 al día. Hasta junio de este año, se atendieron cerca de 64 diarias, una subida del 60%. Las compañías que más pasajeros transportan tienen en consecuencia mayor número de quejas. Teniendo en cuenta el dato de viajeros por aerolínea, disponible en la estadística de Aena, entre las diez que más pasajeros transportaron en 2017 con origen o destino en España, se observa una mayor proporción de afectados por Air Nostrum, del Grupo Iberia.

Estos datos no tienen en cuenta todas aquellas reclamaciones resueltas directamente con la aerolínea o a través de las numerosas empresas privadas que se dedican a ello. Por su parte, tanto Norwegian como Vueling, las dos

compañías que han respondido a EL MUNDO, aseguran que cumplen con el reglamento. Vueling añade además que el aumento de sus reclamaciones está marcado por las huelgas que hubo en Europa, especialmente en Marsella, entre marzo y junio.

La responsable de aerolíneas en Reclamador.es, Iria Agüete, afirma que «es habitual que, ante una reclamación, la aerolínea se escude en la excepción: las causas de fuerza mayor». Sin embargo, estas causas, que han de ser inevitables o ajenas a la compañía (climatología extrema, atentado, huelga de controladores aéreos...) están lejos de ser habituales: no llegan al 15%, según la empresa.

«Es sistemático», observa la responsable de comunicación de Flightright, Laure Marc, en relación a las complicaciones para acceder a los derechos a información, asistencia y compensación para los pasajeros. «Recurren a evasivas, te dan un formulario enorme y difícil de rellenar, no contestan, piden datos que el viajero no puede dar...», añade.

Es recomendable guardar toda la información relacionada con el viaje, así como hacer fotografías del equipaje, para poder llegar a buen puerto al interponer una reclamación.