



LA INTERFERÈNCIA DE LA GESTIÓ DEL TRÀNSIT AERI EN LES RESPONSABILITATS DE LES COMPANYIES AÈRIES

Autor: Clàudia Fonseca Lozano

DNI: 47919915J

Tutor: Dr. Josep Maria Bech Serrat

Títol del projecte: La interferència de la gestió del trànsit aeri en les responsabilitats de les companyies aèries.

Paraules clau: retard, cancel·lació, responsabilitat, transportista, circumstància extraordinària, trànsit aeri.

Resum:

El projecte següent tracta, en primer lloc, d'investigar en quin grau les decisions sobre la gestió del trànsit aeri interfereixen en les responsabilitats de les companyies aèries. Decisions que donen lloc a un gran retard, denegacions d'embarcament i cancel·lacions, ocasionades en alguns casos a partir de circumstàncies que es poden considerar extraordinàries i, per tant, exonerar de responsabilitat a les companyies aèries. En segon lloc, es centra en les conseqüències que pateixen els passatgers davant els escenaris de gran retard, cancel·lació i denegació d'embarcament, compresos en el Reglament (CE) n° 261/004, de l'11 de febrer, del Parlament i el Consell de la Unió Europea, en el qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació i gran retard en els vols.

LA INTERFERÈNCIA DE LA GESTIÓ DEL TRÀNSIT AERI EN LES RESPONSABILITATS DE LES COMPANYIES AÈRIES

I. INTRODUCCIÓ	4
II. OBJECTIUS	6
III. METODOLOGIA	7
IV. MARC TEÒRIC	11
4.1 Drets dels passatgers segons el Reglament (CE) nº 261/2004	11
4.1.1 Denegació d'embarcament	14
4.1.2 La cancel·lació	17
4.1.3 Grans retards	20
4.2 Circumstàncies extraordinàries o de força major	22
4.2.1 Concepte i evolució jurisprudencial.....	23
4.2.2 La Proposta de reforma del Reglament (CE) nº 261/2004.....	29
V. EL CAS DE LA GESTIÓ DEL TRÀNSIT AERI COM A CIRCUMSTÀNCIA EXTRAORDINÀRIA	35
5.1 Context sobre l'actualitat del transport aeri	36
5.1.1 Causes dels retards i cancel·lacions a Europa l'any 2018.....	39
5.2 Controladors aeris. Factor humà i responsabilitats	41
5.2.1 Presa de decisions sobre la gestió del trànsit aeri dins del marc europeu	44
5.3 Control efectiu de les decisions de gestió del trànsit aeri per les companyies aèries	55
5.4 Vagues de controladors aeris	58
5.4.1 El Sindicat de Controladors Aeris (USCA)	58
5.4.2 La incidència de la vaga dels controladors aeris.....	61
5.5 Les dificultats del passatger per obtenir informació dels fets ocorreguts 63	63
VI. CONCLUSIONS	67
VII. BIBLIOGRAFIA	73
7.1 Normativa	76
7.2 Taula de jurisprudència citada	78

ÍNDEX DE TAULES

Taula 1: Entrevistats. Font: Elaboració pròpia.....	9
Taula 2: Proposta de circumstàncies extraordinàries. Font: Elaboració pròpia	70
Taula 3: Sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea citada. Font: Elaboració pròpia.....	78
Taula 4: Sentències de les Audiències Provincials. Font: Elaboració pròpia	79

ÍNDEX DE GRÀFICS

Gràfic 1: Average daily traffic for last 5 years. Font: Eurocontrol (2018).....	38
Gràfic 2: Average daily ATFM delays. Font: Eurocontrol (2018).....	40
Gràfic 3: Reasons for ATFM delays in December 2018. Font: Eurocontrol (2018).....	40
Gràfic 4: Reasons for airports delays in December 2018. Font: Eurocontrol (2018)....	41

ÍNDEX D'IL·LUSTRACIONS

Il·lustració 1: Slot. Font: elaboració pròpia a partir d'informació extreta del Pilot 1 d'Iberia (2018).....	49
--	----

I. INTRODUCCIÓ

Milions de vols surten cada dia dels diferents aeroports del món amb destins totalment diversos i especials per a cadascuna de les persones: el transport aeri s'ha convertit en el mitjà de transport de persones per excel·lència.

La liberalització del sector a través del Conveni de Chicago el 1944 va suposar un gran canvi en el sector aeri. Va donar procedència a les companyies *low cost*, provocant que aquest transport deixés de ser elitista i donant lloc a un transport a l'abast de molta més població. D'aquesta manera es pot generar una adaptació del mercat a la demanda i satisfer totes les necessitats dels passatgers, no només econòmicament sinó també originant noves rutes aèries, nous horaris i noves tarifes.

Amb l'increment de la utilització d'aquest transport sorgeixen de manera proporcional problemes derivats d'aquest ús.

En el moment en què es decideix adquirir un bitllet d'avió, s'està formalitzant un contracte. Això significa l'adquisició de drets i obligacions per part del passatger i la companyia aèria, aplegant els serveis dins d'aquest, com és el registre i l'embarcament dels passatgers, acollida a l'avió, la sortida de l'avió a l'hora prevista, el transport del passatger i del seu equipatge des del punt de sortida fins al destí, l'atenció dels passatges a bord i el desembarcament d'aquests a l'hora prevista i sota les condicions de seguretat.

Així mateix la doctrina considera aquest contracte com un contracte d'obra que requereix la realització d'un resultat, portar a l'usuari al seu destí i de fer-ho sota unes condicions de seguretat.

Durant els últims anys, termes com "cancel·lacions", "retards", "denegacions d'embarcament" i "vagues dels controladors aeris" han creat certes contingències a les companyies aèries i a les autoritats espanyoles com Aena, generant així, una gran preocupació en el món de l'aviació, i el més important, en els mateixos passatgers.

Davant d'aquesta situació, com en el cas de no complir amb el temps pactat per portar a terme un vol o el trasllat de l'usuari, suposa un incompliment defectuós o absolut, la qual cosa generarà responsabilitat en la companyia aèria.

Al llarg d'aquest treball es tractarà l'anàlisi de les responsabilitats de les companyies aèries envers les repercussions d'una decisió de gestió del trànsit en relació a una aeronau i que donen lloc a un gran retard, una cancel·lació o fins i tot una denegació

d'embarcament, recollits en el Reglament (CE) nº 261/2004, de l'11 de febrer, del Parlament i el Consell de la Unió Europea, en el qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació i gran retard de vols.

Quant a les decisions de trànsit aeri, considerant-les fonamentals per a la realització del treball, cal partir de la base de la coneixença sobre certes circumstàncies anomenades extraordinàries o de força major que exoneren al transportista tot i haver fet tot el possible per evitar certs retards o cancel·lacions, considerant sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea i el 15è del preàmbul del Reglament (CE) nº 261/2004, que ens defineix aquestes circumstàncies: *“Debe considerarse que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo por evitar dichos retrasos o cancelaciones.”*. Per tant, amb la realització del treball, es pretén observar quines són les incidències d'aquestes circumstàncies en els diversos agents que col·laboren des de l'embarcament d'un avió fins al desembarcament del mateix en l'aeroport de destí.

El motiu de la realització d'aquest treball és l'interès personal en el vessant del transport aeri professionalment i per la gran rellevància que té mundialment. És per aquest fet que es va escollir centrar el Treball de Final de Grau en aquest àmbit, analitzant la importància que té el concepte de circumstàncies extraordinàries recollides en el Reglament (CE) nº 261/2004 per exonerar de responsabilitat a les companyies aèries.

Així doncs el treball queda enfocat en quatre agents principals per poder complir amb els objectius del treball: els controladors aeris, els pilots i les companyies aèries, el Sindicat de Controladors Aeris, i finalment, Aena i Enaire.

L'estructura que s'ha seguit en el treball és inicialment exposar els objectius a assolir durant la realització del treball. Seguidament a l'apartat de metodologia on s'explica què i com s'ha realitzat per assolir els objectius. Posteriorment, s'exposa una recerca bibliogràfica sobre diferents temes relacionats amb l'objecte d'estudi. A continuació, s'ha afegit un apartat de context per definir en quina situació es troba actualment el transport aeri. Finalment hi trobem els resultats obtinguts a través d'entrevistes portades a terme i un apartat de conclusions amb l'assoliment o no dels objectius proposats.

II. OBJECTIUS

Per a la realització d'aquest treball s'han determinat diversos objectius a assolir. Primerament s'ha establert un objectiu principal i una sèrie d'objectius secundaris per poder potenciar els resultats de l'objectiu principal amb la finalitat d'obtenir més coneixement sobre el tema analitzat.

L'objectiu principal és l'anàlisi de com interfereixen les decisions sobre la gestió del trànsit aeri en les responsabilitats de les companyies aèries que donen lloc a un gran retard, denegacions d'embarcament i cancel·lacions, ocasionades en molts casos a partir de condicions meteorològiques i altres circumstàncies que es poden arribar a considerar extraordinàries en alguns casos i, per tant, a exonerar de responsabilitat a les companyies aèries.

A partir d'aquest objectiu principal, han sorgit objectius secundaris essencials per a l'assoliment del principal que s'exposen a continuació.

- Analitzar com incideixen les circumstàncies extraordinàries, en primer lloc als passatgers i en segon lloc a les companyies aèries.
- Esbrinar quina és la figura responsable final de cancel·lar un vol en concret.
- Indagar sobre les actuacions que porten a terme els controladors aeris en la seva activitat diària.
- Conèixer la gestió del trànsit aeri.
- Investigar sobre com arriba la regulació d'un vol determinat des de la Torre de Control fins a l'aeronau, i posteriorment, a la companyia aèria.
- Aprofundir en les maniobres que tenen les companyies aèries envers la cancel·lació o el retard d'un vol.

S'han establert aquests objectius per motius personals relacionats amb un camp d'interès vinculat al punt de vista professional, on s'estan desenvolupant tasques relacionades amb el tracte del client, des de la facturació i l'embarcament dels passatgers a l'aeronau, fins a la gestió de queixes i reclamacions per part dels passatgers.

III. METODOLOGIA

En aquest apartat es descriu el procediment per a l'obtenció dels resultats sobre objectius proposats en l'apartat anterior i el procés des de l'inici del treball fins a l'apartat d'obtenció de resultats i conclusions.

La metodologia utilitzada per a la realització del present treball s'ha orientat, principalment, en el Reglament (CE) nº 261/2004, de l'11 de febrer, sobre el transport aeri, en el qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació i grans retards. D'altra banda, per potenciar la informació del Reglament en qüestió, s'analitzen sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea (TJUE) i de l'Audiència Provincial, especialment sobre les cancel·lacions derivades de les circumstàncies extraordinàries. Les sentències recullen la interpretació que fan els tribunals de les mateixes normes. Els tribunals atorguen un significat a les normes quan aquestes no són prou clares o no regulen completament un tema determinat i, per aquest motiu, les sentències esdevenen importants per elaborar un treball com aquest.

La informació respectiva a aquest apartat s'ha obtingut a partir de la base de dades de la biblioteca digital de la Universitat de Girona, a través de Google Acadèmic i llibres extrets de la mateixa Universitat, de la Universitat Autònoma de Barcelona i de la Universitat Politècnica de Catalunya. Per a la cerca de sentències ha estat emprada la base de dades Aranzadi que té subscripta la Universitat de Girona a més del portal EUR-Lex que proporciona l'accés al Dret de la Unió Europea. D'aquesta manera, s'ha procedit a la lectura de diversos capítols de llibres i articles de revistes, recollits al darrer apartat de Bibliografia, els quals el seu contingut s'adequa amb la informació requerida per a la confecció del marc teòric i com a conseqüència, poder portar a terme la part de caràcter més pràctic.

A més, per obtenir més resultats sobre l'anàlisi de les institucions principals que tenen a veure amb el món de l'aviació, s'ha efectuat la cerca a través de pàgines web i xarxes socials sobre l'OACI (Organització d'Aviació Civil Internacional), Eurocontrol, Aena, AESA, Enaire, IATA (*International Air Transport Association*), companyies aèries i el Sindicat de Controladors Aeris, on s'han recopilat les dades necessàries.

Posteriorment, per a la confecció del cos del treball, cal emfatitzar que per a la realització del treball en qüestió ha sigut essencial el contacte amb experts del sector així com la visita als Aeroports de Barcelona El Prat i el de Girona.

Així doncs, per a l'obtenció dels resultats necessaris per a l'anàlisi, s'ha portat a terme una metodologia qualitativa basada en models d'entrevistes semiestructurades en profunditat i en comunicació personal. L'elecció d'aquesta tipologia d'entrevista és bàsicament per investigar tot un seguit de motivacions, comportaments i vivències personals des d'una postura objectiva i imparcial per part de l'entrevistador i per la manca de rigidesa que aporten, sent així més obertes i fluides. Els objectius principals de la utilització d'aquesta tècnica són els d'identificar actituds, valors i punts de vista sobre les diferents qüestions plantejades al llarg de l'entrevista i obtenir més informació sobre tot el que engloba el món de la gestió del trànsit aeri i les conseqüències que té.

El procés emprat per a la realització de les entrevistes ha estat primerament, procedir a les lectures bibliogràfiques prèvies a més d'analitzar sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea i de l'Audiència Provincial per posteriorment elaborar les preguntes.

En segon lloc, quant als criteris utilitzats per a l'elecció dels entrevistats, ha estat fonamental el contacte amb el Responsable de la Torre de Control de Girona, que no només ha facilitat la informació necessària per portar a terme el que és teòric sinó que també ha proveït molts contactes en el sector. Per tant, s'ha procedit a la selecció dels agents més importants on recauen les decisions de trànsit aeri, les repercussions d'aquestes, les responsabilitats i compensació de passatgers per les conseqüències que poden patir, així com obtenir més informació sobre les vagues i la gestió aeroportuària en el cas d'Espanya. Com a conseqüència, davant d'aquest escenari, s'ha procedit a l'elaboració de quatre blocs d'on es volen aconseguir els resultats: el bloc dels controladors aeris, en segon lloc el bloc d'Enaire, Aena i AESA, en tercer lloc el bloc dels pilots i companyies aèries i per últim el del Sindicat dels Controladors Aeris.

A continuació es mostra una taula visual amb els contactes, els càrrecs que ocupen i de quina manera s'ha obtingut la informació per portar a terme el Treball de Final de Grau:

CONTACTE	CÀRREC	OBTENCIÓ D'INFORMACIÓ
Responsable de la Torre de Control.	Torre de Control de l'Aeroport de Girona.	Comunicació personal i entrevista semiestructurada en profunditat.
Controladora aèria 1.	Torre de Control de l'Aeroport de Girona.	Observació directa i comunicació personal.
Controlador aeri 2.	Torre de Control de l'Aeroport de Girona.	Observació directa i comunicació personal.
Pilot 1.	Comandant a la companyia aèria Iberia.	Entrevista semiestructurada en profunditat.
Pilot 2.	Comandant a la companyia aèria Vueling.	Entrevista semiestructurada en profunditat.
Pilot 3.	Comandant a la companyia aèria Vueling.	Entrevista semiestructurada en profunditat.
Aena.	Departament d'atenció al client a l'Aeroport de Girona.	Preguntes puntuals.
Enaire.	Responsable de la Torre de Control de l'Aeroport de Barcelona – Enaire.	Comunicació personal telefònica.
AESA.	Direcció de Seguretat de l'Aviació Civil i Protecció a l'Usuari.	Preguntes puntuals.
USCA 1.	Delegat de la Unió Sindical de Controladors Aeris de Barcelona.	Preguntes puntuals.
USCA 2.	Secretaria de Comunicació de la Unió Sindical de Controladors Aeris de Barcelona.	Entrevista semiestructurada en profunditat.
Companyia aèria 1.	<i>Handling</i> i passatge a Iberia.	Observació directa i comunicació personal.

Taula 1: Entrevistats. Font: Elaboració pròpia.

Quant als criteris emprats, cal remarcar que, per obtenir diferents punts de vista i veure la relació que s'estableix entre aquests, s'ha elaborat un model d'entrevista per cada bloc. En alguns casos, s'ha procedit a contactar amb aquestes entitats per aclarir certes incògnites que han anat sortint al llarg del treball i per tant fer preguntes puntuals com en el cas del contacte amb AESA.

Fent referència a les entrevistes i des d'un punt de vista personal, afegir que establir el contacte amb experts en el sector aeronàutic ha estat una tasca molt complexa donat a l'elevada quantitat de materials i aspectes confidencials que es tracten diàriament. Davant aquest fet, els experts romanen sense nom al llarg del treball i mantenint l'anonimat, anomenant el càrrec i si escau, l'empresa per la qual treballen.

Cal recalcar que el dimecres 19 de desembre de 2018 es va tenir l'oportunitat i plaer d'acudir a la Torre de Control de l'Aeroport de Girona on es va portar a terme una comunicació personal amb dos controladors aeris i amb el Responsable de la Torre de Control en qüestió, on es van tractar temes sobre la gestió del trànsit aeri, la confecció dels *slots*, la comunicació entre controlador aeri i pilot, l'activitat diària d'un controlador aeri i què proveeixen els sistemes de navegació aèria així com els radars. Aprofitant l'ocasió s'ha realitzat la tasca d'observació directa i en primera persona sobre les tasques que desenvolupa un controlador aeri a la Torre de Control de l'Aeroport de Girona. Els resultats de les entrevistes així com la tasca d'observació sobre l'activitat que realitza un controlador aeri han estat utilitzades per, primerament, saber de primera mà quines accions porta a terme un controlador per posteriorment redactar el treball conjuntament amb les fonts bibliogràfiques.

Una vegada analitzada i efectuada la recerca dels documents bibliogràfics fonamentals per dur a terme el treball en qüestió, s'exposa el cas de la gestió de trànsit aeri com a circumstància extraordinària, informació recopilada a través de les entrevistes i quedades amb les entitats i persones primordials i finalment, es mostren els resultats extrets d'aquestes, els quals permeten l'assoliment o no dels objectius proposats.

IV. MARC TEÒRIC

Dins de l'apartat del marc teòric es desenvolupen tres capítols. En primer lloc, es tracta en profunditat el Reglament d'objecte (CE) nº 261/2004, fent referència als criteris que porten a efectuar una cancel·lació, un gran retard o una denegació d'embarcament. El Reglament té per objecte primordial informar sobre quins són els drets que els passatgers poden exercir, establint normes comunes sobre compensació, assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard. En segon lloc, es procedeix a una anàlisi del qual hom exigeix a les companyies aèries per tal que la circumstància extraordinària o de força major sigui considerada com a tal i no hagi de respondre, tenint en compte diverses sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea. En tercer lloc, es fa referència a la Proposta de reforma del Reglament (CE) nº 261/2004.

La relació que s'estableix entre els diversos capítols esdevé fonamental per al coneixement del Reglament (CE) nº 261/2004, com regula les circumstàncies extraordinàries o de força major i com les companyies aèries poden actuar envers aquestes circumstàncies. A més és molt important la relació entre aquests per a la confecció posterior del cos del treball i poder portar a terme una anàlisi profunda del sector.

4.1 Drets dels passatgers segons el Reglament (CE) nº 261/2004

Abans de l'aprovació del Reglament (CE) nº 261/2004, el sector aeri es trobava sota certes contingències en la regulació sobre la cancel·lació per la qual molts passatgers es veien afectats. No havia estat regulada per cap instrument legal internacional ni comunitari, únicament es feia una breu referència a la Llei Nacional 48/1960, de 21 de juliol, sobre Navegació Aèria (BOE núm. 176, de 23 de juliol de 1960) (en endavant LNA).

Quant a la regulació internacional, aplicable a les aeronaus de totes les nacionalitats, existeixen el Conveni per a la unificació de certes regles relatives al transport aeri internacional, ultimat a Varsòvia el 12 d'octubre de 1929, com a conseqüència de la Conferència internacional de dret privat aeri (BOE núm. 233, de 21 d'agost de 1931)

(en endavant Conveni de Varsòvia), i l'Instrument de Ratificació del Conveni per a la unificació de certes regles pel transport aeri internacional, fet a Montreal el 28 de maig de 1999 (BOE núm. 122, de 20 de maig de 2004) (en endavant Conveni de Montreal).

Aquests dos convenis constitueixen la base de la responsabilitat aèria internacional. El Conveni de Varsòvia, sent la primera convenció internacional en regular el trànsit aeri, es van establir per primera vegada l'obligatorietat d'emetre bitllet i resguard per equipatge, concretant per primera vegada normativa relativa als bitllets i equipatge facturat. Altrament, es va introduir la responsabilitat per danys o morts del transportista en cas d'accident i retards en vols. Aquest Conveni ha estat objecte de modificacions posteriors per posicionar-se en favor dels passatgers (Ferrer, 2013).

D'altra banda, Bobek i Passl (2016) anoten que el Conveni de Montreal, en vigor des del 2004, sorgeix per modernitzar el conveni anterior, en el qual s'unifica a normativa del transport aeri internacional i establint així, l'instrument jurídic uniforme que regula les responsabilitats de les companyies aèries sobre retards, danys i morts dels passatgers, dany, pèrdua o retard de l'equipatge facturat o de mà i mercaderies. Actualment el Conveni de Varsòvia només s'aplica en casos on en el Conveni de Montreal no queden regulats.

Però en cap de les regulacions internacionals quedava regulat el terme de cancel·lació dels vols. És per això que degut a la necessitat de donar una major protecció als passatgers, que en molts casos, es trobaven amb cancel·lacions, retards o denegacions d'embarcament, sorgeix el Reglament (CE) nº 261/2004.

En el Reglament (CE) nº 261/2004, del Parlament i Consell europeu, de l'11 de febrer de 2004, s'estableixen normes comunes sobre compensació, assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard dels vols i es deroga el Reglament (CEE) nº 285/91. És el reglament en el qual estan regulats tots els drets de passatgers dins de la Unió Europea.

En aquest àmbit, tot i que el treball en qüestió està focalitzat en el Reglament (CE) nº 261/2004, també trobaríem els següents reglaments:

- Reglament (CE) nº 2027/1997 del Consell, de 9 d'octubre de 1997, sobre la responsabilitat de les companyies aèries en cas d'accident respecte als passatgers i el seu equipatge. Modificat pel Reglament (CE) nº 889/2002 del Parlament Europeu i del Consell de 13 de maig de 2002.

- Reglament (CE) nº 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, sobre els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri.

El Reglament (CE) nº 261/2004 neix amb l'objectiu de garantir un elevat nivell de protecció als passatgers, a causa de les contingències que les cancel·lacions, els grans retards i les denegacions d'embarcament generen diàriament als passatgers. És per això que el reglament està compost per diferents articles on es regulen aquests factors així com el dret d'informació i el sistema de reclamació. Aquests drets, com el mateix article 1.1 del Reglament diu, són un llistat mínim destinat a assistir de forma general i immediata als passatgers afectats per la denegació d'embarcament, cancel·lació i grans retards.

Tal com ens diu el mateix Reglament, la protecció atorgada als passatgers que surten d'un aeroport situat en un Estat membre ha d'ampliar-se als passatgers que surten d'un aeroport en un tercer país i que es dirigeixen a un aeroport situat dins d'un Estat membre, quan l'encarregat d'efectuar el vol sigui un transportista aeri comunitari.

A més, considera no només reforçar les normes mínimes comunes de protecció per a la consolidació dels drets dels passatgers sinó també garantir als transportistes aeris desenvolupin les seves activitats en condicions harmonitzades en un mercat liberalitzat. Una liberalització basada en l'estímul de la competència entre les companyies aèries que ha donat lloc a la proliferació de noves tarifes, ampliant-se el ventall de les possibilitats i rutes que ofereixen les companyies aèries cap al consumidor (Benítez, 2000).

D'acord amb l'article 3.1 el Reglament és aplicable:

- a) Als passatgers que surten d'un aeroport situat en el territori d'un Estat membre subjecte a les disposicions del Tractat;
- b) Als passatgers que surten d'un aeroport situat en un tercer país amb destinació a un que estigui situat dins d'un Estat membre subjecte a les disposicions del Tractat, a menys que gaudeixin dels beneficis o compensació i d'assistència en aquell tercer país, quan el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol en qüestió sigui un transportista comunitari.

El seu article 3.2, esmenta que el passatger ha de, per un costat, disposar d'una reserva confirmada en el vol del qual es tracti i, per l'altra banda, encara que s'estigui parlant d'un supòsit de cancel·lació, el passatger ha d'haver-se presentat a la facturació en el moment indicat i amb les condicions requerides que li hagin estat

transmeses per escrit pel transportista aeri, per l'operador turístic o per un agent de viatges autoritzat. En el cas de no haver-li indicat cap hora, haurà de fer-ho amb una antelació mínima de 45 minuts respecte a l'hora de sortida anunciada. També es beneficiaran de la normativa del Reglament aquelles persones que hagin sigut transbordades per un transportista aeri o operador turístic del vol pel qual disposaven d'una reserva a un altre vol, amb independència de les raons que hagi motivat el transbord.

Segons l'article 3.3, no s'aplicarà als passatgers que viatgin gratuïtament o amb un bitllet de preu reduït que no estigui a l'abast directament o indirectament del públic. Ara bé, s'exceptua aquells passatgers que viatgin amb bitllets expedits per un transportista aeri en el marc de programes d'usuaris habituals o altres programes comercials.

Així doncs, es pot veure que és un Reglament que va més enllà de l'activitat de proveir informació recollida en els articles 4,5 i 6 sobre la denegació d'embarcament, la cancel·lació i els grans retards, sinó que també tracta temes sobre a quins passatgers se li aplica aquesta regulació i, el més important, considerant els articles 8,9 i 10, proveeix informació sobre el dret de reemborsament o transport alternatiu, dret a l'atenció dels passatgers afectats i canvi de classe dins d'una aeronau.

4.1.1 Denegació d'embarcament

A través del Reglament en qüestió, que fixa normes comunes per a les companyies aèries en matèria d'indemnització i assistència als passatgers, es persegueixen tres objectius fonamentals, els quals un d'ells va molt relacionat amb les denegacions d'embarcament:

- i. Afrontar les denegacions d'embarcament contràries a la voluntat dels passatgers en cas d'*overbooking* o sobreventa de bitllets.
- ii. Disminuir les molèsties als clients a causa de la cancel·lació de vols.
- iii. Garantir assistència als passatgers perjudicats pels retards de llarga durada.

Tal com ens remet l'article 4 del Reglament (CE) nº 261/2004, la denegació d'embarcament és la negativa d'una companyia aèria a transportar un passatger en un vol determinat, encara que s'hagi procedit a l'embarcament en el temps estipulat i complint amb els requisits establerts en el contracte i les condicions de transport en qüestió. Un exemplar de denegació d'embarcament és el factor *overbooking*.

A més, en el tercer punt de l'article 4 ens informa: *“En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.”*. Introduint-nos així que davant d'una situació quan als passatgers se'ls denega un embarcament, la companyia aèria està obligada a demanar que es prestin voluntaris que renunciïn o abandonin el vol a canvi de determinats beneficis o compensacions. Aquestes compensacions hauran de ser pactades entre el passatger interessat i el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol. Entre els beneficis es troben: vols en classes superiors, punts en els programes de fidelització, altres viatges i fins i tot compensacions. Quan accepten aquests beneficis, no poden optar a altres tipologies de compensacions.

En el cas contrari, quan el nombre de voluntaris no sigui suficient, aquells que no hagin pogut embarcar a l'avió, tindran una sèrie de drets: informació, devolució del preu del bitllet i el dret a l'atenció o assistència, tal com s'esmenta als articles 7, 8 i 9 i de gran importància en el treball en qüestió.

- i. El dret a la informació consisteix en l'entrega d'un imprès entregat per la companyia aèria en el que constin les condicions de compensació i assistència que tenen dret a rebre els passatgers. Normalment les companyies aèries entreguen aquest imprès a partir de dues hores de retard.
- ii. El dret a ser compensat, tal com diu l'article 7 del Reglament, la companyia aèria haurà de fer-se càrrec d'una sèrie de compensacions mínimes, amb independència de qualsevol de les opcions que hagi efectuat segons els drets d'atenció i reemborsament. Aquestes indemnitzacions depenen del quilometratge, la distància es determinarà prenent com a base l'últim destí al qual el passatger arribarà amb retard en relació a l'hora prevista a causa de la denegació d'un embarcament o cancel·lació: 250 € si el trajecte és fins a 1.500 km; de 400 € en tots aquells vols intracomunitaris de més de 1.500 km i per tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km; 600 € per tots els vols no esmentats anteriorment. En el cas que els passatgers se'ls hi denegui o se'ls hi cancel·li el vol dues setmanes abans de l'hora de sortida, no seran indemnitzats.
- iii. El dret al reemborsament o a un transport alternatiu, recopilat a l'article 8 del Reglament (CE) nº 261/2004, s'oferirà als passatgers l'elecció entre tres opcions que la companyia aèria li oferirà:

- La devolució total de l'import del bitllet al preu que es va adquirir dins de set dies, corresponent a les parts del viatge no efectuades i a les parts efectuades, sense tenir cap penalització en el preu del bitllet.
 - Si el vol no té raó de ser amb el pla de viatge inicial, s'haurà de procedir a la conducció fins a la destinació final en condicions de transport comparables, el més ràpid possible.
 - El transport fins al destí final en una data posterior que li convingui al passatger, en condicions de transport comparables. Aquesta opció dependrà de les places disponibles per la companyia operadora.
- iv. El dret a l'atenció, recollit a l'article 9 del Reglament (CE) nº 261/2004, s'oferirà de manera gratuïta als passatgers: menjar i refrescos suficients, en funció del temps d'espera, dues trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics, i si fos necessari, allotjament en un hotel en els casos que sigui necessari pernoctar una o diverses nits o que sigui necessària una estança addicional a la prevista a més d'oferir el transport que connecti l'aeroport amb el lloc de l'allotjament.

En qüestions com la denegació d'embarcament, es pot solucionar a través d'un canvi de classe, definit a l'article 10 del Reglament (CE) nº 261/2004. Quan es dona el cas que s'ha de canviar a un passatger que havia pagat per un bitllet de classe inferior a una classe superior, el transportista no reclamarà cap cost addicional al client. En canvi, si el client ha pagat per una classe superior i es veu acomodat en una plaça inferior a aquesta, el transportista haurà de reemborsar en set dies: un 30% en vols de 1.500 km o menys; el 50% en els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, exceptuant els vols entre el territori europeu dels Estats membre i els territoris francesos d'ultramar, i pels altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km; i un 75% del preu del bitllet en la resta de vols inclosos els vols entre el territori europeu dels Estats membre i els territoris francesos d'ultramar.

Es podria esmentar que, tant les denegacions d'embarcament com les cancel·lacions suposen un incompliment contractual en absolut en relació a l'obligació bàsica que és la de transportar al passatger a la destinació. La diferència radica en què, en la cancel·lació, el vol no s'arriba a efectuar per a la integritat dels passatgers mentre que en la denegació d'embarcament sí que s'efectua (García, 2012). La denegació d'embarcament suposa que el transportista es nega a transportar a un passatger en un vol pel qual disposava de reserva, presentant-se a la porta d'embarcament corresponent, sent indiferent la causa d'aquesta denegació.

4.1.2 La cancel·lació

Abans de l'aparició del Reglament (CE) nº 261/2004, el sector aeri es trobava en un context on la cancel·lació no havia estat regulada per cap instrument legal internacional ni comunitari i, únicament, es feia una petita menció en la legislació nacional dins de l'àmbit espanyol, en l'article 94 de la secció 1^a del transport de viatgers recollit dins del capítol XII sobre el contracte de transport de la LNA, en el qual també es defineix el que actualment es coneix per una circumstància extraordinària o de força major: *“Cuando el viaje se suspenda o se retrase por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a la seguridad del mismo, el transportista quedará liberado de responsabilidad, devolviendo el precio del billete. Si una vez comenzado el viaje se interrumpiera por cualquiera de las causa señaladas en el párrafo anterior, el transportista viene obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible, hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros optasen por el reembolso de la parte proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportista los gastos de manutención y hospedaje que se deriven de la expresada interrupción.”*, establint l'exoneració de la responsabilitat del transportista en cas que el vol estigués suspès per causa de força major.

Com a conseqüència de l'aplicació Reglament (CE) nº 261/2004 al transport nacional dins del territori espanyol, la Llei 48/1960 de Navegació Aèria ha quedat obsoleta en bona mesura, almenys pel que fa al tema que s'estudia en aquest treball, els drets dels passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lacions i grans retards.

A efectes del Reglament (CE) nº 261/2004, el concepte de cancel·lació dins l'article 2 sobre definicions a la lletra l), es refereix a: *“La no realización de un vuelo programado en el que había reservada al menos una plaza.”*. Ara bé, a la pràctica és un concepte molt complex que, en molts casos, no queda ben determinat si s'està davant del supòsit de cancel·lació o no. S'entén que un vol no es realitza no només quan l'avió no s'enlaira cap a la destinació final sinó també quan l'aeronau no assoleix el destí fixat en l'itinerari. Així doncs, es produirà una cancel·lació quan, una vegada iniciat el trajecte, l'avió hagi de regressar al punt de partida, tal com ho reflecteix la Jurisprudència del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea en la STJUE, 3^a, 13.10.2011, en el cas C-83/10 (Ar. TJCE 2011/311) en la qual participa Sousa Rodriguez i altres envers Air France SA. Els demandants en el litigi principal van formalitzar un contracte de transport aeri amb Air France els quals havien de ser

transportats de París a Vigo. Poc després de l'enlairament de l'avió a l'hora prevista, el pilot va decidir tornar al punt d'origen per un problema tècnic. En concepte de cancel·lació, en els apartats 28-35 de la mateixa sentència, s'estableix: *“El concepto de “cancelación” se refiere exclusivamente al supuesto de que el avión de que se trate no haya despegado en modo alguno o si se incluye igualmente el supuesto de que el avión, aun habiendo despegado, se vea obligado a regresar al aeropuerto de origen a causa de una avería técnica del aparato”*. Donat que el concepte “itinerari” designa el recorregut que ha d'efectuar l'avió des de l'aeroport de sortida fins a l'aeroport d'arribada, segons la cronologia establerta, per tal que un vol pugui considerar-se realitzat, no és suficient amb què l'avió hagi sortit conforme l'itinerari previst, sinó que és necessari que també hagi assolit el seu destí tal com ho designa l'itinerari. Doncs la circumstància del fet que l'enlairament s'hagi produït però l'avió hagi retornat seguidament a l'aeroport d'origen sense haver assolit la destinació que figura l'itinerari, significa que el vol, tal com estava previst inicialment, no es pot considerar realitzat i donant lloc a un vol avortat.

Dins de la mateixa sentència, el Tribunal estableix com a requisit cumulatiu que, a més de no complir l'itinerari en tornar a l'aeroport d'origen, és possible constatar una cancel·lació quan el vol inicialment previst s'hagi vist retardat, es transfereixi a un altre vol, és a dir, quan s'abandoni la programació del vol inicial i els seus passatgers s'uneixin a un altre vol programat.

Altrament, un vol no es podrà considerar cancel·lat quan els llocs de sortida i arribada s'ajusten a la programació, encara que s'hagi efectuat una escala que no estava prevista.

Davant d'aquest escenari, està el debat sobre si es considera cancel·lació el supòsit en el qual el transportista aeri decideix “reprogramar” el vol. Molts autors consideren que, quan existeixi un canvi en la data del vol, s'estaria davant d'una cancel·lació, encara que la companyia aèria decideixi anomenar-lo com a “reprogramació”. D'aquesta manera, tal com esmenta Fernández, la conseqüència és la mateixa que en la cancel·lació i s'ha de considerar com a tal (2012). Però, en la Proposta de modificació del Reglament, en el considerat 12è del preàmbul, es proposa que el Reglament inclogui explícitament el canvi en la programació del vol similar a un gran retard, ja que s'entén que existeix un canvi d'horari que suposa un gran retard, d'aquesta manera, el supòsit de “reprogramació” no seria considerat com una cancel·lació sinó com un retard.

Com s'ha vist en l'apartat anterior, tant la cancel·lació com la denegació d'embarcament, suposen un incompliment contractual absolut en relació a l'obligació bàsica que és la de transportar al passatger al seu lloc de destí. Es parla de cancel·lació quan el vol no s'arriba a efectuar.

La cancel·lació, recollida dins de l'article 5 del Reglament (CE) nº 261/2004, dedica les lletres a) i b) de l'apartat primer que fan referència als drets dels articles 8 (Dret al reemborsament o a un transport alternatiu) i 9 (Dret d'atenció), imposant al transportista el deure d'actuar conforme aquests. D'aquesta manera, davant un vol cancel·lat, els passatgers tenen la potestat de rebre aquests drets. A més, en l'article 5.1 lletra c) del Reglament atorga als passatgers al dret de la compensació recollit a l'article 7 del Reglament, en determinades circumstàncies.

El passatger no tindrà dret a la compensació si el transportista notifica sobre la cancel·lació, almenys dues setmanes d'antelació respecta amb l'hora de sortida prevista. Tampoc se li aplicarà el dret quan se'ls informi de la cancel·lació amb una antelació d'entre dues setmanes i set dies en relació amb l'hora de sortida prevista i que se'ls hi ofereixi un transport alternatiu que els permeti sortir amb no més de dues hores d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i arribar al destí amb no menys de quatre hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista. Per últim, en cas que el transportista informi els passatgers amb menys de set dies d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista, no haurà d'abonar la compensació dels passatgers si els ofereix un vol alternatiu que els permeti sortir no amb més d'una hora d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i arribar al destí final amb menys de dues hores de retard en relació amb l'hora d'arribada prevista.

Un altre element important quant al dret de compensació en cas de la cancel·lació del vol és la causa d'exoneració del pagament prevista en l'article 5.3 del Reglament: *"El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables."*

4.1.3 Grans retards

El retard del vol és la situació prevista per l'article 6 del Reglament. A diferència dels altres dos articles sobre la denegació d'embarcament i la cancel·lació, no conté cap referència al dret de compensació, recollida en l'article 7. L'article 6.1 estableix la duració del retard respecte a l'hora de sortida. El transportista aeri atorgarà als passatgers una sèrie de drets de caràcter assistencial quan el retard és de dues hores o més en els vols de 1.500 km o menys, de tres o més hores en el cas dels vols intracomunitaris de més de 1.500 km i de tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km; i de quatre hores o més en el cas dels vols no compresos en les situacions anteriors.

Quan s'assoleixin aquestes durades, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol, oferirà els passatgers menjar i refrescos suficients, en funció del temps d'espera previst, de manera gratuïta. Segons l'article 9 del Reglament, ha de garantir a més dues trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics. Si l'hora de sortida prevista del vol és l'endemà, el transportista ha d'oferir gratuïtament l'allotjament en un hotel si és necessari pernoctar una o diverses nits així com una estada addicional a la prevista pel passatger a més del transport entre l'aeroport i el lloc on els perjudicats siguin allotjats. Quan el retard és d'almenys cinc hores, els passatgers podran exigir el reemborsament del cost total del bitllet així com un vol de tornada al primer punt de partida.

S'ha de tenir en compte que les companyies aèries tenen un interès clar i directe en què no es produeixin retards ni cancel·lacions. La puntualitat és un element que poden utilitzar en el joc de la competència, i a més, qualsevol retard suposa uns costos operatius. Com més aconseguixin eliminar els retards, més beneficis podran obtenir. D'aquí sorgeix un problema, quan el dret a compensació o reemborsament és finançat pels passatgers a través dels preus, les companyies tenen un altre incentiu més per intentar reduir els retards. Si cobren a tots els passatgers una quantitat per cobrir una compensació que després no reemborsaran perquè no es produeixen retards de cinc o més hores, les companyies troben una nova via de lucre. Un altre problema seria el que presenta el dret a compensació, la quantitat monetària d'aquest, 250, 400 i 600 euros, s'apliquen a qualsevol passatger, sigui quina sigui la residència d'aquest. Però el cost de vida no és igual en tots els Estats membres. Encara que la fixació d'una quantia alçada iguali a tots els europeus, a la pràctica s'està valorant més la "molèstia" pels passatgers els quals els seus països de residència tenen un cost de vida més baix (Pazos, 2017).

Moltes vegades, es plantegen zones grises entre retard, cancel·lació i denegació d'embarcament. La Jurisprudència distingeix la cancel·lació del retard com es veu a les STJUE, 4^a, 19.11.2009, en els casos C-402/07 i C-432/07 (Ar. TJCE 2009/357), en els quals participen Sturgeon i Condor Flugdienst GmbH per l'assumpte C-402/07 i Stefan Böck, Cornelia Lepuschitz i Air France SA pel cas C-432/07. En el litigi principal de l'assumpte C-402/07 la família Sturgeon va reservar amb Condor un vol d'anada i tornada entre Alemanya i Canadà. La sortida del vol de tornada estava prevista pel 9 de juliol de 2005 a les 16:20h. Un cop van transcórrer les operacions de facturació, els passatgers van ser informats que el vol havia estat anul·lat. L'avió va arribar a Alemanya el dia 11 de juliol de 2005 al voltant de les 7:00h, és a dir amb un retard d'unes 25 hores sobre l'horari previst (un retard causat com a conseqüència del pas d'un huracà). Segons aquestes sentències s'ha de tenir en compte tal com apareix en l'apartat 1: *"[...] Deben interpretarse en el sentido que los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si se efectúan con arreglo a la programación inicialmente prevista por el transportista aéreo"*. D'aquesta manera, s'entén que un vol pateix un retard en el sentit de l'article 6 del Reglament, si s'efectua conforme la programació inicial prevista, si l'hora de sortida efectiva es veu diferida amb l'hora de sortida prevista i, que els altres elements que afecten el vol no es vegin modificats, com és el cas del número de vol.

S'ha de tenir en compte que el concepte d'hora d'arribada equival al moment en què es procedeix a l'obertura d'una de les portes de l'avió, que segons la Jurisprudència de la Unió Europea en la STJUE, 9^a, 4.09.2014, en el cas C-452/13 (Ar. TJCE 2014/248), que participa Ronny Henning i Germanwings GmbH, en la qual el Sr. Henning comprà un bitllet d'avió de Germanwings per desplaçar-se de Salzburg a Colònia/Bonn. En el bitllet figurava que l'enlairament era a les 13:30h i l'arribada el mateix dia a les 14:40h. L'avió va sortir de Salzburg amb retard i l'arribada a la destinació, les rodes van tocar la pista d'aterratge de l'aeroport de Colònia/Bonn a les 17:38h. L'avió no va assolir la seva posició d'estacionament fins a les 17:43h, és a dir 3 hores i 3 minuts després de l'hora d'arribada prevista, amb la qual cosa, el Sr. Henning sol·licità una indemnització per l'arribada a la destinació final amb més de 3 hores de retard respecte a l'hora prevista. L'òrgan jurisdiccional de primera instància considerà que l'hora d'arribada efectiva que havia de tenir-se en compte era aquella en la que l'avió obre la primera porta de l'avió.

Per conseqüència, quan els passatges viatgen en un vol que surt amb retard respecte a l'hora de sortida inicial prevista, el vol només pot considerar-se "cancel·lat" si el

transportista aeri transporta als passatgers en un altre vol i la seva programació inicial difereix la programació del vol inicialment previst. D'aquesta manera, és possible en principi constatar una cancel·lació quan el vol inicialment previst que s'hagi retardat es transfereixi a un altre vol, és a dir quan s'abandoni la programació del vol inicial i els seus passatgers s'uneixin a un altre vol també programat, fet que s'esmenta a la sentència anterior de Sturgeon i altres, a l'apartat 36: *“De este modo, es posible en principio constatar una cancelación cuando el vuelo inicialmente previsto que se hay visto retrasado se transfiera a otro vuelo, es decir, cuando se abandone la programación del vuelo inicial y sus pasajeros se unan a los de otro vuelo también programado, con independencia del vuelo para el que los pasajeros transferidos hubieran efectuado su reserva.”*

4.2 Circumstàncies extraordinàries o de força major

Quant a les decisions de trànsit aeri, considerant-les fonamentals per a la realització del treball, cal partir de la base de la coneixença sobre certes circumstàncies anomenades com extraordinàries o de força major que exoneren al transportista tot i haver fet tot el possible per evitar certs retards o cancel·lacions.

Per analitzar aquestes circumstàncies extraordinàries cal tenir en compte el considerat 15è del preàmbul del Reglament (CE) nº 261/2004, que senyala expressament: *“debe considerarse que ocurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión de tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, que den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.”*

En aquest apartat no només es procedeix a l'anàlisi del considerat 15è del preàmbul del Reglament sinó també a l'anàlisi de sentències proposades pel Tribunal de la Justícia de la Unió Europea.

4.2.1 Concepte i evolució jurisprudencial

Com s'ha esmentat anteriorment en l'apartat sobre les cancel·lacions, el transportista ha de demostrar que, adoptant tots els mitjans financers disponibles i el personal de cabina, d'entre altres, li hauria estat impossible evitar aquestes circumstàncies extraordinàries o de força major. A més, tal com diu la Jurisprudència del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea en la STJUE, 3^a, 12.05.2011, en el cas C-294/10 (Ar. TJCE 2011/128) en el qual participen Andrejs Eglitis i altres envers Air Baltic Corporation AS, el 14 de juliol de 2006, l'espai aeri suec va tancar a partir de les 20:30h a causa de talls en el subministrament energètic que van portar, com a conseqüència, avaries en els radars i sistemes de navegació aèria. Davant aquest escenari el vol es va veure cancel·lat, exonerant al transportista aeri a causa de circumstàncies extraordinàries. Tal com s'observa en els apartats 28-37, s'ha de tenir en compte: “[...] *Para evitar que cualquier retraso, aunque sea insignificante, que resulte de la aparición de circunstancias extraordinarias no conduzca ineludiblemente a la cancelación del vuelo, el transportista aéreo debe planificar sus recursos para, si es posible, estar en condiciones de efectuar ese vuelo una vez finalicen las circunstancias extraordinarias. [...]*”. Quan el transportista planifica el vol, ha de tenir en compte el risc que l'aparició de certes circumstàncies extraordinàries causin un retard. Això implica, a més, que el transportista ha de reservar un cert marge de temps, sense que hagi d'incórrer en sacrificis insuportables i tenint en compte les seves capacitats en el moment rellevant, que li permeti realitzar el vol en la seva integritat una vegada cessin les circumstàncies, encara que l'article 5.3 del Reglament no imposi reservar un cert marge de temps.

Considerant el 14è del preàmbul del Reglament, proporciona una llista d'exemples de causes que poden donar lloc a circumstàncies extraordinàries. En aquesta llista apareixen els casos d'inestabilitat política, les condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, aquelles causes que siguin un risc per a la seguretat, les deficiències inesperades en la seguretat d'un vol i les vagues que afecten les operacions d'un transportista aeri encarregat d'efectuar el vol. És necessari al·ludir que les situacions considerades en el preàmbul 14è no són circumstàncies extraordinàries en si mateixes, sinó simplement són esdeveniments dels quals poden sorgir una sèrie de circumstàncies que mereixin la condició d'extraordinària.

No obstant això, la lectura del considerat preàmbul 15è del Reglament fa pensar que les decisions de gestió del trànsit aeri són sempre circumstàncies extraordinàries que

exoneren a la companyia aèria del pagament de la compensació per grans retards i cancel·lacions d'un o més vols de la mateixa aeronau (Pazos, 2018).

Tenint en compte això, no és sorprenent que la doctrina hagi afirmat que els casos de congestió del trànsit aeri que causen retards i cancel·lacions, així com l'existència dels problemes que dificulten l'efectuació de les activitats de control de trànsit aeri, estan probablement inclosos en el concepte de circumstàncies extraordinàries. Ara bé, es matisa que el transportista ha degut fer tot el possible per evitar tals retards i cancel·lacions, tal com enumera el considerat 15è del preàmbul del Reglament. A més s'ha d'entendre en el sentit que, no obstant d'haver-ho fet, la companyia aèria no va poder evitar que es produïssin els problemes resultants de les decisions de trànsit aeri. Aquest incís fa referència a la relació amb el deure de planificació que s'imposa a les companyies aèries, deure que no pot portar-les a acceptar sacrificis desproporcionats quant a les seves capacitats, però sí que els hi exigeix disposar de mecanismes dirigits a pal·liar les conseqüències de les circumstàncies extraordinàries. Així doncs, com a regla general, la congestió del trànsit aeri exonera al transportista.

No obstant això, hi ha opinions que qüestionen la convivència d'aquesta regla: en nombroses ocasions, les mateixes companyies aèries són les que provoquen congestions de trànsit aeri i, com a conseqüència d'això retards i cancel·lacions en els vols, fet que causa grans perjudicis als passatgers els quals s'han de compensar pels danys ocasionats (Ferrer, 2013).

De la mateixa manera que Pazos (2018) opina en el seu llibre, en el transport aeri no existeix una política comercial que estigui interessada en què hi hagi problemes de retards i cancel·lacions, que al final, suposen costos addicionals als transportistes i generen malestar entre els passatgers dels quals depèn la companyia aèria per obtenir beneficis. El problema succeeix que en molts casos, es programen molts més vols dels que els aeroports poden suportar, provocant efectes positius i negatius.

En primer lloc, el benefici de les companyies aèries augmenta quan es programen més vols del compte, més vols equivalen a més benefici. De la mateixa manera també és un benefici per als passatgers i per a la comunitat en general, provocant un increment de preus en els viatges si hi hagués menys vols a diferents destinacions i convertir aquest mitjà de transport en elitista, tenint en compte la correlativa reducció de les places ofertes.

En segon lloc, programar més vols dels que un aeroport pot suportar esdevé el resultat de la congestió del trànsit aeri. Un fet que, com a regla general, hauria d'exonerar al transportista. Ara bé, el fet que una aeronau es vegi afectada pel trànsit aeri pot ser

resultat d'un acte previ de la companyia i que per tant, no constitueixi a un cas de circumstància extraordinària.

Cal emfatitzar, però, que s'ha constatat que els problemes de la congestió del trànsit aeri i meteorològics són excuses tradicionalment utilitzades per les companyies aèries per amagar la causa real de la demora (Pazos, 2017). No obstant això, els fenòmens meteorològics són perceptibles pels usuaris mentre que l'estat del trànsit aeri no. Així doncs, quan la companyia s'exoneri de responsabilitat a causa d'una circumstància extraordinària, com a resultat que el retard o la cancel·lació va ser a causa de meteorologia adversa, els passatgers poden sol·licitar informació sobre aquesta per poder reclamar envers aquelles companyies que s'exoneren de responsabilitat sota circumstàncies extraordinàries fictícies.

Per altra banda, en relació amb les deficiències inesperades en la seguretat del vol pel que fa a problemes tècnics, tal com esmenta el considerat 14è del preàmbul del Reglament, es qüestiona la certesa que qualsevol problema tècnic pugui permetre l'exoneració de la responsabilitat del transportista. La majoria d'avaries seran inherents a l'exercici normal de l'activitat del transportista i no exoneraran de responsabilitat, havent tingut una naturalesa o origen que es pugui qüestionar o escapar del control efectiu, encara que no totes les avaries fomentaran com a circumstàncies extraordinàries, cal anar cas per cas i procedir a una anàlisi profunda de cadascuna d'aquestes. El fet que el transport aeri es trobi en un àmbit de sofisticació tecnològica, juga envers les companyies aèries. Precisament, per la complexitat que el transport aeri requereix, són molts els casos en els quals els passatgers pateixen problemes a través d'avaries tècniques que tenen lloc en el funcionament ordinari de les aeronaus. A més, les aeronaus estan sotmeses a un nombre de revisions, en les quals implica que els problemes tècnics provocats per deficiències en el manteniment d'aquestes no puguin ser considerades com a circumstàncies extraordinàries. Com a conseqüència tampoc ho poden ser els problemes detectats, precisament, durant aquestes revisions ordinàries.

Per contra, sí que formen part de circumstàncies de força major aquells problemes tècnics derivats de sabotatge o terrorisme i també, quan sigui un defecte de fabricació ocult que afecta la seguretat dels vols i dels mateixos passatgers, sempre que el fabricant dels aparells informi d'aquell defecte una vegada aquests es trobin en servei, tal com ho indica la Jurisprudència del Tribunal de la Unió Europea en la STJUE, 4ª, 22.12.2008, en el cas C-549/07 (Ar. TJCE 2008/349) en el que participa Wallentin envers Alitalia, en el qual es van reservar tres places en un vol de la companyia Alitalia

amb sortida de Viena a Brindisi. La sortida estava prevista a les 6:45h del 28 de juny de 2005 i l'arribada aquell mateix dia a les 10:35h. Una vegada realitzada la facturació i cinc minuts abans de l'hora de sortida prevista, es va informar els passatgers del vol que aquest s'havia cancel·lat i com a conseqüència van ser traslladats a un vol de la companyia Austrian Airlines amb destí a Roma, on van arribar a les 9:40h, vint minuts després de la sortida del seu vol de connexió a Brindisi, el qual van perdre. Finalment van arribar a Brindisi a les 14:15h. Partint de la base d'aquesta problemàtica, la causa de la cancel·lació del vol d'Alitalia va ser per una complexa avaria de motor que afectava la turbina, detectada per una inspecció. Alitalia havia tingut coneixement de l'avaría la nit anterior al vol. Per tant, cal tenir en compte els apartats 23-28: *“Sin embargo, no cabe excluir la posibilidad de que ciertos problemas técnicos constituyan «circunstancias extraordinarias» de las allí contempladas, en la medida en que se deriven de acontecimientos que no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista. Tal sería el caso, por ejemplo, en el supuesto de que el fabricante de los aparatos que integran la flota del transportista aéreo de que se trate o una autoridad competente informase de que dichos aparatos, pese a estar ya en servicio, presentan un defecto de fabricación oculto que afecta a la seguridad de los vuelos. Lo mismo podría decirse en caso de daños causados a las aeronaves por actos de sabotaje o de terrorismo.” [...]“El hecho de que un transportista aéreo haya respetado las normas mínimas de mantenimiento de una aeronave no basta por sí solo para acreditar que dicho transportista adoptó «todas las medidas razonables»”.*

Un altre exemple relacionat amb els problemes tècnics seria el cas que va donar lloc la STJUE, 9^a, 17.09.2015, en el cas C-257/14 (ECLI:EU:C:2015:618) en el que participa Corina van der Lans contra Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, en el qual es va produir un problema amb l'entrada de carburant, motivant així que un dels motors no s'encengués. Aquesta avaría va ser detectada quan l'aeronau era conduïda cap enrere amb un vehicle, i en el seu origen semblava trobar-se amb dos peces que eren defectuoses. Aquest problema no va ser detectat en les revisions ordinàries, sent imprevisible, i per tant, no era imputable a un manteniment ineficient de l'avió. Malgrat això, el Tribunal de la Justícia de la Unió Europea ho va notificar com una avaría no pertanyent a un supòsit de circumstància extraordinària, diferenciant un problema ocult de fabricació que afecta la seguretat de l'aeronau amb aquelles fallides que són conseqüències inevitables del funcionament de l'aeronau, tractant-se així un problema tècnic ordinari.

Sembla raonable que els problemes tècnics d'aquesta tipologia siguin considerats circumstàncies extraordinàries o de força major. Segons el Tribunal de Justícia de la Unió Europea hi haurà exoneració si hi ha un vici ocult de fabricació, però el fet que una avaria no pugui ser detectada per la companyia aèria o que sigui imprevisible, no impedeix que el problema tècnic pugui considerar-se inherent al transport aeri, o que sigui detectat durant revisions rutinàries. En aquests casos, encara que el problema pugui classificar-se com "extraordinari", les companyies aèries no es podran exonerar del pagament d'una compensació.

Tal com ens remet la STJUE, 5^a, 14.11.2014, en el cas C-394/14 (ECLI:EU:C:2014:2377), que participa Sandy, Emma i Nele Siewert contra Condor Flugdienst GmbH, en els apartats 19 i 20, tampoc es pot considerar una circumstància extraordinària un problema tècnic el qual el seu origen esdevingui per motius de l'escala mòbil per efectuar l'embarcament (provocant un xoc amb l'aeronau). En el context de transport aeri, els transportistes se sotmeten, inevitablement, diàriament a aquestes situacions per efectuar l'embarcament i desembarcament de passatgers sent així és un esdeveniment inherent a l'exercici normal de l'activitat de transport aeri. A més, res indica que el dany patit per l'avió fos causat per un acte extern als serveis aeroportuaris com el sabotatge o terrorisme. Per tant, no s'ha de considerar com a una circumstància extraordinària que exclogui al transportista abonar una compensació als passatgers en cas de gran retard.

Per altra banda, sí que constitueix una circumstància extraordinària el tancament d'una part de l'espai aeri europeu com la que es va produir després de l'erupció del volcà Islandès Eyjafjalla, com es pot veure a través de la STJUE, 3^a, 31.01.2013, en el cas C-12/11 (Ar. TJCE 2013/29), amb participació de Denise McDonagh i Ryanair Ltd en els apartats 28-30 en els quals estableix que dins del context de l'erupció del volcà, l'expressió de circumstància extraordinària fa literalment referència a circumstàncies "fora de l'ordinari". En el context del transport aeri, designa un esdeveniment que no és inherent a l'exercici normal de l'activitat del transportista aeri afectat i escapa al control efectiu d'aquest a causa de la seva naturalesa o del seu origen. Dit d'altra manera, es refereix a totes aquelles circumstàncies extraordinàries que escapen del control del transportista aeri, amb independència de quina sigui la naturalesa d'aquestes circumstàncies i la gravetat d'aquestes.

Un supòsit de condicions meteorològiques adverses com la SAP d'Oviedo, Mercantil Sec. 1^o, 19.04.2011 (AC 2011/5269), va analitzar el supòsit de boira i es va establir que no podia ser considerat com a circumstància extraordinària, ja que en el moment

d'enlairament de l'aeronau hi havia una visibilitat adequada. Per contra, quan el transportista es troba davant un cas meteorològic de caràcter extraordinari que no pot ser evitat perquè és aliè a la companyia, s'exonarà de responsabilitat i no compensarà als passatgers. Quan aquestes circumstàncies són degudes per exemple per una onada de fred o qualsevol altra condició meteorològica, únicament serà considerada com a tal a efectes d'exoneració de compensar durant el temps que duri aquesta circumstància, és a dir, en el cas que les pistes es trobin enfonsades de neu, en el moment que aquestes pistes estiguin disponibles per tornar al seu funcionament normal, ja no s'estarà davant un supòsit extraordinari.

Un altre supòsit que ha deslligat diversos dubtes ha sigut la convocatòria de vagues. Els tribunals nacionals han determinat que una vaga serà un cas de força major a condició que aquesta vaga sigui imprevisible pel transportista aeri, és a dir, quan no existeixi cap preavís de la convocatòria de la vaga i, per tant, el transportista no hagi pogut prendre les mesures pertinents per evitar les conseqüències. Davant aquest escenari, s'estaria davant d'un supòsit totalment imprevisible. Tot i això, la SAP Madrid, Mercantil Sec. 12º, 13.03.2012 (AC 2012/1413; MP: María Gallego Sánchez), en matèria de la resolució d'una vaga de pilots d'Iberia que va produir la cancel·lació de diversos vols, s'estableix que: *"Aún el supuesto de que Iberia hubiera podido conocerla intención de convocar una protesta, la envergadura de la convocatoria y el modo en que se llevo a cabo, permita que pueda calificarse como circunstancia extraordinaria ya que se entiende que escapaba del control efectivo del transportista, porque ni adoptando medidas de prevención se podrían haber evitado las consecuencias"*. S'hauria d'analitzar cada supòsit de vaga i envergadura de la mateixa per poder veure si s'està davant d'un cas de circumstància extraordinària o no. En aquest sentit, ha estat interpretat també per la sala del Contenciós Administratiu de l'Audiència Nacional el passat 17 d'abril de 2013, en exonerar de responsabilitat a Aena després del tancament de l'espai aeri que es va produir l'any 2010, ja que no va ser convocada i, per tant, era totalment imprevisible.

Per tant, l'ordenació sistemàtica de la causa d'exempció consistent en la concurrència de circumstàncies extraordinàries resulta fonamental. Pel fet de trobar-se en l'article de cancel·lació i no en el de dret de compensació, no s'aplica en aquells casos en els quals el dret a compensació sorgeixi per una denegació d'embarcament. Al mateix temps, donat que la citada causa d'exoneració es refereix al dret de compensació, el transportista aeri haurà de complir igualment amb les seves obligacions d'assistència i atenció. En el cas de cancel·lació del vol recollida en l'article 5.2 del Reglament, obliga al transportista a informar els passatgers a bord sobre els possibles transports

alternatiu. En relació a l'article 5.4 del Reglament, també li correspon la càrrega de la prova d'haver informat al passatger de la cancel·lació del vol, així com del moment que ha complit el deure d'informació.

4.2.2 La Proposta de reforma del Reglament (CE) nº 261/2004

Des del Parlament i Consell Europeu, el 2013, es proposà una Proposta de Reglament que modifica el Reglament (CE) nº 261/2004 pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o grans retards dels vols, i el Reglament (CE) nº 227/97 relatiu a la responsabilitat de les companyies aèries respecte al transport aeri de passatgers i els seus equipatges.

Referent al marc jurídic vigent, el Reglament (CE) nº 261/2004 estableix que, com ja s'ha vist anteriorment, en funció de les circumstàncies que alterin un viatge, els transportistes aeris estan obligats a prestar assistència als passatgers, oferir un transport alternatiu i la devolució de l'import del bitllet, abonar una compensació fins a 600€ per passatger en funció de la distància que cobreixi el vol i prendre la iniciativa d'informar els passatgers dels drets que els hi pertoquen.

La companyia aèria no està obligada a abonar una compensació financera si pot demostrar que la cancel·lació o el retard es compreguin com a circumstància extraordinària o de força major, però, amb l'obligació d'atendre i assistir als passatgers afectats. No obstant això, sovint, les companyies aèries no garanteixen als passatgers els drets que els hi pertoquen en cas de denegació d'embarcament, gran retard o cancel·lacions, independentment que es considerin circumstàncies extraordinàries.

Els drets que assisteixen als passatgers en el vigent Reglament, no han de confondre's amb els drets establerts en el Conveni de Montreal. Així, mentre el present Conveni preveu compensacions per danys i perjudicis als passatgers, avaluades cas per cas en funció de les circumstàncies personals de cada passatger, el Reglament (CE) nº 261/2004 estableix drets estàndards en matèria d'assistència i atenció aplicables a tots els passatgers, independentment de les circumstàncies personals.

La present Proposta té com a objectiu defensar els interessos dels passatgers aeris garantint que els transportistes aeris ofereixen un elevat nivell de protecció al passatger quan es produeixin trastorns en els viatges, tenint en compte al mateix temps present les conseqüències econòmiques que pugui tenir pel sector del transport

aeri i velant que els transportistes aeris operin en condicions harmonitzades en un mercat liberalitzat.

A més, queda reflectida la necessitat que el dret a compensació en favor als passatgers, els quals els seus vols es retarden o es cancel·len, trobi una plasmació en el text articulat del Reglament (CE) nº 261/2004.

A primera vista, la Proposta de reforma del Reglament, té en compte la Jurisprudència europea, influint decisivament en la interpretació del Reglament (CE) nº 261/2004, com és en l'assumpte que s'ha vist anteriorment de la STJUE, 4ª, 22.12.2008, en el cas C-549/07 (Ar. TJCE 2008/349) sobre la causa de cancel·lació del vol Alitalia amb sortida de Viena a causa d'una complexa avaria del motor que afectava la turbina, tenint la companyia aèria coneixement de l'avaría la nit anterior al vol, en la qual el Tribunal va precisar quan no es pot considerar "circumstància extraordinària" un problema tècnic en l'aeronau: *"Interpretarse en el sentido de que el concepto de «circunstancias extraordinarias» utilizado en dicha disposición no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque la cancelación de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista."*

Aquesta qüestió ha suscitat molt debat perquè el Reglament (CE) nº 261/2004 no concreta sobre el concepte de circumstància extraordinària d'una forma restrictiva, de manera que les companyies aèries en la majoria d'ocasions que es produeixen cancel·lacions, al·leguen, de forma abusiva, la concurrència de circumstàncies extraordinàries. És per això, pel que la Proposta de modificació va dirigida, en aquest sentit, a aclarir aquest concepte, ja que és una de les peticions que s'anaven fent des del comunicat de la Comissió Europea al Parlament Europeu i al Consell Europeu sobre el funcionament i resultats de l'aplicació del present Reglament (CE) nº 261/2004 en l'article 5.2 sobre cancel·lació: *"Esta disposición de la fuerza mayor permite a las aerolíneas soslayar la compensación económica cuando «un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables»". Uno de los principales problemas ha sido la interpretación de esta cláusula. Es evidente que los pasajeros no desean que la seguridad aérea quede expuesta, pero sigue habiendo sospechas de que las compañías aéreas juegan la carta de las «circunstancias extraordinarias» con excesiva frecuencia para esquivar las compensaciones (para cuyo pago el Reglamento no prevé plazo alguno)".* Com a conseqüència es demana que s'inclouï

una definició de circumstància extraordinària conjuntament amb una llista exemplificativa no tancada del que ha de considerar-se o no per circumstància extraordinària, profunditzant en què la càrrega de prova respecte a l'existència de circumstàncies extraordinàries així com provar que tot i haver pres totes les mesures raonables no s'hagués pogut evitar el succés li correspon al transportista aeri, establert així en l'article 5.4 sobre la cancel·lació en el Reglament (CE) n° 261/2004.

Considerant que la Proposta pretén garantir un major compliment de la normativa aclarint els principis essencials i els drets implícits dels passatgers que han donat lloc a nombrosos litigis entre les companyies aèries i els passatgers, procedeix a l'aclariment dels principis essencials. La Proposta defineix clarament l'expressió de circumstància extraordinària d'acord amb la decisió del TJUE en l'assumpte C-549/07 (Wallentin i Alitalia): “[...] *Circunstancias que, por su naturaleza o por su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapan a su control efectivo. [...]*”, introduint a més, una llista no exhaustiva del que han considerar-se com a circumstàncies extraordinàries i quines no.

Es consideraran extraordinàries les següents circumstàncies:

- i. Catàstrofes naturals que impossibilitin l'operació segura del vol.
- ii. Problemes tècnics que no siguin inherents a l'operació normal de l'aeronau, com en el cas de detectar una avaria durant l'operació del vol en qüestió que impedeixi la continuació o un defecte ocult de fabricació comunicat pel fabricant o una autoritat competent que afecti la seguretat del vol.
- iii. Riscs per la protecció de l'aeronau com actes de sabotatge o terrorisme.
- iv. Riscs sanitaris o emergències mèdiques que puguin ser mortals i obliguin a interrompre o desviar el vol afectat.
- v. Restriccions de gestió de trànsit aeri o tancament de l'espai aeri o d'un aeroport.
- vi. Conflictes laborals que afectin el transportista aeri encarregat d'efectuar un vol o a proveïdors de serveis essencials en els aeroports així com a serveis de navegació aèria.
- vii. Condicions climàtiques incompatibles amb la seguretat del vol.

No es consideraran circumstàncies extraordinàries o de força major:

- i. Els problemes tècnics inherents a l'operació normal de l'aeronau. Per exemple aquells problemes detectats durant el manteniment rutinari o durant el procés d'inspecció prèvia al vol.
- ii. La no disponibilitat de la tripulació del vol o tripulació de cabina (a no ser que sigui per conflictes laborals).

Alhora d'aplicar els drets previstos en el Reglament vigent, han quedat diverses patents insuficients que impedeixen assolir el potencial en termes de protecció dels passatgers. Per tal d'assegurar una aplicació més efectiva, eficaç i coherent dels passatgers aeris en tota la Unió Europea, cal introduir diverses adaptacions en relació a denegacions d'embarcament, retards, cancel·lacions, dret al reemborsament o al transport alternatiu, drets d'assistència, informació i reclamacions.

En matèria de denegació d'embarcament, considerant l'assumpte de la STJUE, 3^a, 4.10.2012, en el cas C-22/11 (Ar. TJCE 2012/285), entre la companyia aèria Finnair i el Sr. Lassooy. Aquest, havia reservat una plaça de vol Barcelona – Helsinki a les 11:40h el dia 20 de juliol de 2006. En conseqüència a una vaga que va tenir lloc a l'aeroport de Barcelona el dia 28 de juliol, la companyia aèria va decidir reorganitzar els vols que tenia previstos pels dies 28,29 i 30, denegant l'embarcament al Sr. Lassooy per donar prioritat als passatgers que no havien pogut embarcar dins del vol regular el dia 29. Des del Tribunal de Justícia de la Unió Europea es va decidir que el concepte de “denegació d'embarcament” ha d'interpretar-se en el sentit que no només es donen en la situació d'excés de reserva, sinó que també per altres motius com els operatius. A més, amb la finalitat de millorar els nivells de protecció, no s'ha de denegar l'embarcament en el viatge de volta d'un bitllet de transport tancat per no haver realitzat el viatge d'anada.

Considerant l'article 1, lletra d) de la Proposta sobre definicions s'afegeix que es considerarà cancel·lat un vol quan l'aeronau s'hagi enlairat i si pel motiu que fos, s'ha vist obligada a aterrar en un aeroport diferent o retornar a l'aeroport de sortida.

Quant a les modificacions es proposa la substitució de les lletres a) i b) de l'apartat primer en l'article 5 del vigent Reglament (CE) nº 261/2004 sobre cancel·lacions, afegint que:

- a) El transportista aeri encarregat d'efectuar el vol oferirà als passatgers la possibilitat d'escollir entre el reemborsament, la prossecució del viatge en un transport alternatiu o la realització del viatge en una data posterior, i
- b) El transportista aeri encarregat d'efectuar el vol oferirà als passatgers l'assistència específica en l'article 9 en cas de transport alternatiu quan la sortida del nou vol estigui prevista com a mínim dues hores després de la sortida programada del vol cancel·lat.

L'apartat 3 del mateix article es veuria substituït pel text següent: *“Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a abonar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias*

extraordinarias y no se podría haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o al vuelo anterior efectuado por la misma aeronave.”.

En matèria de cancel·lacions, es proposa un cinquè apartat els quals: *“En los aeropuertos cuyo tráfico anual sea igual o superior a tres millones de pasajeros durante al menos tres años consecutivos, la entidad gestora del aeropuerto velará por que las operaciones del aeropuerto y de los usuarios del aeropuerto, en particular los transportistas aéreos y los proveedores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas a través de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones y/o retrasos de vuelos debido a los cuales un número considerable de pasajeros quede bloqueado en el aeropuerto, incluidos los casos de insolvencia o revocación de la licencia de explotación de la compañía aérea.”*, fent referència a l'elaboració d'un pla d'emergència per tal d'oferir informació i assistència als passatgers que es quedin a terra. En els aeroports que no assoleixin els límits de trànsit anual, l'entitat gestora de l'aeroport hauria de coordinar als usuaris de l'aeroport i assistir i informar els passatgers.

A més, es proposa que, els passatgers dels vols que hagin estat reprogramats amb un termini de preavis inferior a dues setmanes respecte de l'hora de sortida prevista inicial haurien de tenir drets similars als passatgers que pateixen retard.

Considerant l'article 6 de la Proposta en qüestió a grans retards, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol que preveu el retard o retardi l'hora de sortida respecte a l'hora de sortida inicial haurà d'oferir:

- Quan el retard sigui d'almenys dues hores, l'assistència especificada en l'article 9, apartat 1, lletra a) (menjar i refrescos suficients en funció del temps necessari a esperar) i apartat 2 (dues trucades telefòniques, tèlex, correu electrònic o fax),
- Quan sigui d'almenys cinc hores i inclogui una o diverses nits, s'haurà de proporcionar l'assistència especificada en l'article 9, apartat 1 b) (allotjament en un hotel) i c) (transport entre aeroport i allotjament).
- Quan el retard sigui d'almenys cinc hores, l'especificada en l'article 8, apartat 1, lletra a) (el reemborsament en set dies, del cost total del bitllet corresponent a la part del viatge no efectuada i efectuada, i si el vol ja no té raó de ser amb el pla del viatge inicial del passatger, un vol de tornada al primer punt).

La Proposta afegeix en el segon apartat, que els passatgers haurien de tenir dret a compensació del transportista aeri encarregat d'efectuar el vol quan arribin al destí final:

- a) Amb cinc hores de retard com a mínim respecte a l'hora d'arribada prevista en el cas dels viatges efectuats dins de la UE i en els viatges amb origen o destí en tercers països de 3.500 quilòmetres o inferior.
- b) Amb nou hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista en el cas dels orígens o destins en tercers països en distància compresa entre 3.500 i 6.000 quilòmetres.
- c) Amb dotze hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista en el cas dels viatges amb origen o destí en tercers països igual o superior a 6.000 quilòmetres.

Considerant el mateix apartat, serà aplicable quan el transportista aeri hagi modificat les hores de sortida i arribada previstes causant un retard respecte a l'hora d'arribada inicial, almenys que el passatger hagi estat informat del canvi d'horari amb més de quinze dies d'antelació respecte a l'hora de sortida inicialment prevista.

En qüestió a l'apartat 4, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol no estarà obligat a abonar una compensació conforme l'article 7 si pot provar que el retard o el canvi d'horari són deguts a circumstàncies extraordinàries i que no es podrien haver evitat tot i prendre totes les mesures raonables.

Finalment, en matèria de reclamacions, afegeix que els passatgers que desitgin presentar una reclamació davant del transportista aeri, haurà de fer-ho dins dels tres mesos següents a la data que va tenir lloc el vol o que tenia programat portar-lo a terme. Dins dels set dies següents a la recepció de la reclamació, el transportista ha de confirmar dita recepció al passatger, i posteriorment, en un termini de dos mesos següents a la recepció de la reclamació, el transportista remetrà al passatger una resposta completa.

V. EL CAS DE LA GESTIÓ DEL TRÀNSIT AERI COM A CIRCUMSTÀNCIA EXTRAORDINÀRIA

En aquest capítol es dona resposta als objectius secundaris formulats al principi del treball, pels quals s'ha fet una recopilació de dades prèvies en el marc teòric. Per tant, a continuació es troba una anàlisi sobre la importància del cas de la gestió del trànsit aeri, que afecta diàriament a companyies aèries i als passatgers aeris i la seva consideració com a circumstància extraordinària o de força major.

Per a l'elaboració d'aquest capítol no només ha estat fonamental saber quina és la funció del Reglament (CE) nº 261/2004 i com els passatgers poden exercir els seus drets en relació a les activitats inherents que sorgeixen del món aeronàutic, sinó que també ha estat fonamental les entrevistes a diferents experts del sector. A partir d'aquí, es poden extreure resultats d'acord amb el marc teòric, de caràcter més legal, amb el vessant real que avui dia es troba el sector aeronàutic i com es contrasta el fet legal amb el qual és real, dins de la pràctica diària.

En primer lloc, es realitza una descripció sobre el context sobre el transport aeri actual i les causes principals dels grans retards i les cancel·lacions a Europa l'any 2018.

En segon lloc, es procedeix a confeccionar una recerca sobre la figura dels controladors aeris, el factor humà i la presa de decisions sobre la gestió del trànsit aeri, i a més, saber si estan subjectes a un marc regulador i les responsabilitats que tenen envers la gestió aeronàutica dins del marc europeu. Posteriorment, s'analitza el control efectiu de les decisions de gestió del trànsit aeri per part de les companyies aèries i quins deures i obligacions tenen envers aquesta.

En tercer lloc, s'estudien les incidències de les vagues dels controladors aeris, un tema que els darrers anys està tenint molt ressò, i que, moltes vegades influeix i es procedeix al tancament de l'espai aeri, afectant milions de passatgers. Ha estat molt important la recerca a través d'articles digitals que tracten sobre els temes actuals del tancament de l'espai aeri i el contacte amb la Unió Sindical de Controladors Aeris.

Finalment, s'efectua una recerca sobre les dificultats que tenen els passatgers per obtenir informació sobre els fets ocorreguts que han portat a un retard o cancel·lació.

5.1 Context sobre l'actualitat del transport aeri

El transport aeri és considerat el mitjà de transport de persones per excel·lència. Segons l'OACI (Organització d'Aviació Civil Internacional) en el seu informe anual del transport aeri l'any 2017, indica que la quantitat total de passatgers transportats en serveis regulars va augmentar en 4.100 milions, equivalent a un increment del 7,2% respecte al 2016. La quantitat de sortides va assolir els 36,7 milions en 2017, un augment del 3,1% respecte al 2016.

El trànsit de passatgers, expressats en total de passatgers-quilòmetres de pagament (RPK) recorreguts en vols regulars, va experimentar un increment del 7,9% en registrar-se uns 7.699 mils de milions de passatgers. Àsia i el Pacífic van continuar sent la principal regió en comptar amb el 34% del trànsit mundial, amb un creixement del 10,7%, seguida d'Europa, amb el 27% del transit mundial i amb un creixement del 8,6%. Amèrica del Nord que representa el 23% del transit mundial, Orient Mitjà significat el 9%, Amèrica del Sud i Carib el 5% i Àfrica amb representació del 2% del trànsit mundial. Això plasma, una vegada més, que el trànsit aeri cada any augmenta més i són més les persones que utilitzen aquest mitjà.

Quant al trànsit aeri en els aeroports espanyols a través de les dades de la Direcció General d'Aviació Civil del Ministeri de Foment, el moviment de passatgers en els aeroports de l'Estat ha experimentat un elevat creixement. L'any 2013 es posicionava amb un total de 187 milions de moviments i el 2017 es troba amb un total de 249,4 milions de passatgers, dels quals el 40,4% del total de moviments de passatgers es torben en els aeroports de Madrid i Barcelona, significat un increment del 8,3% respecte al 2016. De la mateixa manera ha succeït amb les operacions, passant d'1,79 milions d'operacions el 2013 a 2,18 milions l'any 2017. Es manté la tendència positiva en el creixement tant del moviment de passatgers com en el nombre d'operacions, situant-se el 2018 amb 263,9 milions de moviments de passatgers i un creixement d'un 5,8% en relació al 2017, comptant amb 2,3 milions d'operacions.

El transport aeri és el mitjà de transport primordial a escala global. Actualment més del 54% dels desplaçaments en l'àmbit mundial són a través d'aquest mitjà de transport. En viatges transatlàntics l'avió té una quota prop del 99%, el 1952 era del 42,6% i el 1970 arribava al 96,6%. Un increment gràcies a la nova era de la innovació tecnològica, canvis en motors, materials més lleugers basats en un model de velocitat,

amb la finalitat de ser més ràpids, eficients i rendibles econòmicament. Això ha fet possible que el món cada vegada s'ha fet més petit.

El mercat aeronàutic ha sigut un dels que més s'ha vist incrementat en els darrers anys, derivat d'aquest creixent trànsit de persones i béns tant en l'àmbit internacional com internament dins de cadascun dels països. La indústria del transport aeri desenvolupa una funció molt important en les activitats econòmiques a escala mundial i continua essent un dels sectors de més ràpid creixement de l'economia mundial. A cada regió del món, els Estats depenen de la indústria aeronàutica amb la finalitat de mantenir o estimular el creixement econòmic per prestar assistència en els subministraments dels serveis essencials a les comunitats locals. Tenint això en compte, pot considerar-se que l'aviació civil contribueix significativament al benestar general i a la vitalitat econòmica de les diverses nacions, així com del món en general.

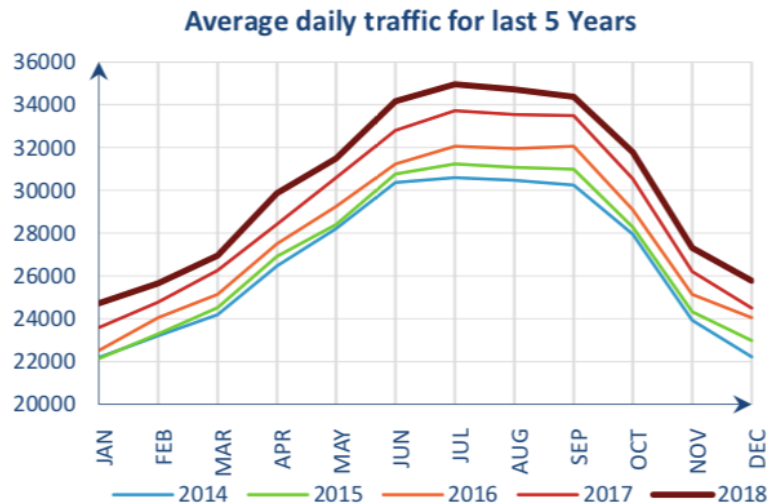
Donat el creixement continu de l'aviació civil, en molts llocs, la demanda sol excedir la capacitat disponible del sistema de navegació aèria, donant lloc a conseqüències molt negatives, no només per la indústria aeronàutica sinó també per l'estat de l'economia en general. Una de les claus per mantenir la viabilitat de l'aviació civil és assegurar que es disposi d'un sistema de navegació aèria operacionalment segur, protegit, eficient i sustentable des del punt de vista ambiental a escala mundial, regional i nacional. Això exigeix la implantació d'un sistema de gestió del trànsit aeri.

L'organització del servei de transport aeri s'ha complicat amb el desenvolupament econòmic dels països, l'increment del trànsit turístic i de negocis, i l'aparició de les companyies de baix cost, que intenten democratitzar la utilització d'un transport que semblava reservat per uns pocs. La liberalització del sector per altra banda, ha afavorit la competitivitat de les empreses dedicades als serveis aeris i han generat un increment del nombre d'usuaris, companyies aèries, freqüències i connexions aèries. Els informes estadístics que publica cada any Aena, tot i les baixades potencials entre els anys 2012 i 2013 causades per la crisi econòmica internacional, el 2018 es va posicionar amb un total de 263.753.406 milions de passatgers, un 5,8% més respecte al 2017. Això és una prova evident de la complexitat de l'organització del sistema aeri espanyol, en el que fa el trànsit de passatgers, mercaderies i operacions.

En la gestió de l'activitat aeroportuària tenen especial rellevància qui no realitzen materialment el vol, sinó que des de terra desenvolupen totes les operacions de coordinació unides per l'interès comú de què els passatgers amb els seus respectius equipatges i mercaderies arribin al seu destí, per això és important remarcar Aena

SME, SA pel que fa a la gestió aeroportuària i les companyies aèries que desenvolupen tasques administratives o de *handling*.

Quant a les tendències de trànsit aeri s'ha vist augmentades exponencialment l'any 2018 tal com ens mostra el següent gràfic:



Gràfic 1: Average daily traffic for last 5 years. Font: Eurocontrol (2018).

La mitjana del trànsit aeri diari el desembre de 2018 va ser de 25.777 vols, el record més elevat mai experimentat al desembre dels altres anys.

Segons *Airlines for Europe* (2018), el trànsit aeri el gener de 2019 ha augmentat un 3% en comparació el gener de 2018. Tres estats han agregat més de 50 vols per dia al creixement del trànsit local europeu. Alemanya va ser el principal contribuent de trànsit, agregant 254 vols diaris a causa del seu dinàmic flux interns (+36 vols diaris) així com nous fluxos cap i des d'Espanya (+41 vols/ dia). Espanya (excloent les Illes Canàries) es va col·locar en segona posició agregant 234 vols diaris, comptant 51 vols diaris juntament amb els fluxos cap i des d'Alemanya (+41 vols/ dia), Itàlia (+25 vols/ dia), Regne Unit (+20 vols/ dia), Àustria (+17 vols/ dia) i les Illes Canàries (+13 vols/ dia), i finalment es troba Itàlia, afegint 121 vols diaris i Àustria amb 77 vols addicionals.

Amb això es demostra una vegada més que el sector aeri no para de créixer i per tant està supeditat a patir més problemes derivats del seu ús.

5.1.1 Causes dels retards i cancel·lacions a Europa l'any 2018

Quant a la matèria d'estudi, l'any 2018 probablement ha resultat ser un dels pitjors anys en retards aeris i cancel·lacions dels vols per Europa, segons *Airlines for Europe* (A4E), l'associació de companyies aèries més gran d'Europa amb seu a Brussel·les.

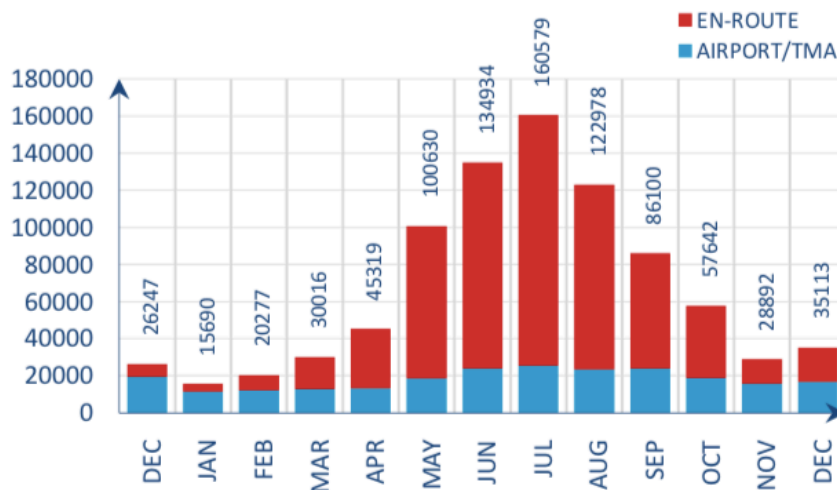
Des d'Eurocontrol, l'agència europea per la seguretat de la navegació aèria, s'estima que el total de minuts de demora ha augmentat un 53% en el 2018 a causa de les vagues i l'escassetat de personal. Afirmar que els vols s'han retardat un total de 14,3 milions de minuts en comparació amb els 9,3 milions en 2017. Els membres d'A4E s'han vist obligats a cancel·lar més de 5.000 vols per les vagues del control de trànsit aeri (ATC), desviacions de l'espai aeri, escassetat de capacitat, afectant un voltant de 800.000 passatgers.

Tal com s'ha pogut extreure a partir d'entrevistes amb pilots, més del 75% dels retards el 2018 s'han degut a la capacitat limitada del control de trànsit aeri (ATC) i al dèficit de personal en la gestió. Segons informes d'A4E, recollits a l'apartat referent a la bibliografia, els passatgers han viscut un dels pitjors anys quant a retards a causa de tres factors: la reducció de la quantitat de controladors aeris, l'augment de les vagues de controladors i una organització ineficient de l'espai aeri.

Aquest fet no només comporta controvèrsies als passatgers sinó que també comporta grans impactes negatius pel que fa a l'economia europea. Segons Eurocontrol, el cost de les cancel·lacions s'ha vist augmentat en 3,4 bilions d'euros, un 38% més respecte al 2017 i els retards s'han vist augmentats en un 24%, suposant 14,2 bilions en repatriaments. En conjunt han representat un augment del cost total en un 28% més que el 2017 suposant un total de 17,6 bilions d'euros.

Els retards d'ATFM (*Air Traffic Flow Management*) segons les darreres dades actualitzades del desembre de 2018 per Eurocontrol, han augmentat progressivament en un 33,8%.

Average daily ATFM delays

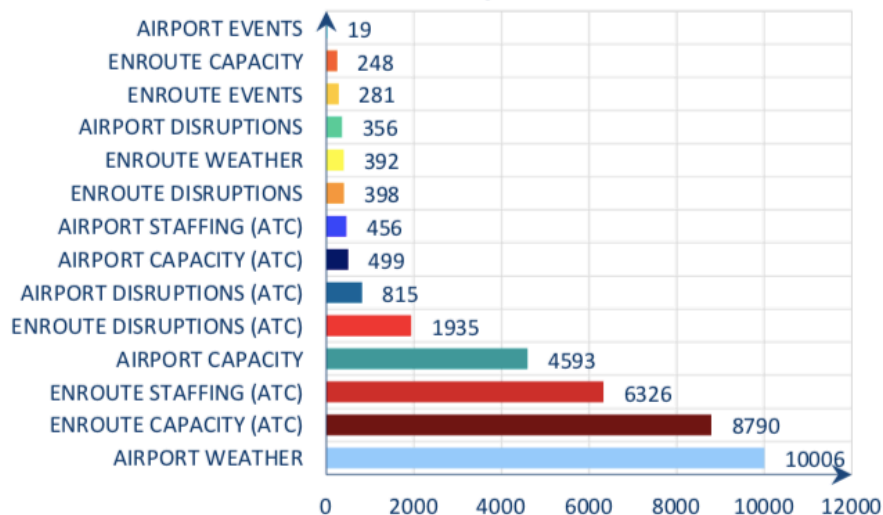


Gràfic 2: Average daily ATFM delays. Font: Eurocontrol (2018).

Aquestes dades no només són interessants per veure com evoluciona la gestió del trànsit aeri en l'actualitat sinó també per contextualitzar quins han sigut els mesos amb més retards, destacant entre ells els mesos d'estiu. A més cal fer referència que hi ha una diferència abismal entre els retards en ruta i els retards causats a l'aeroport.

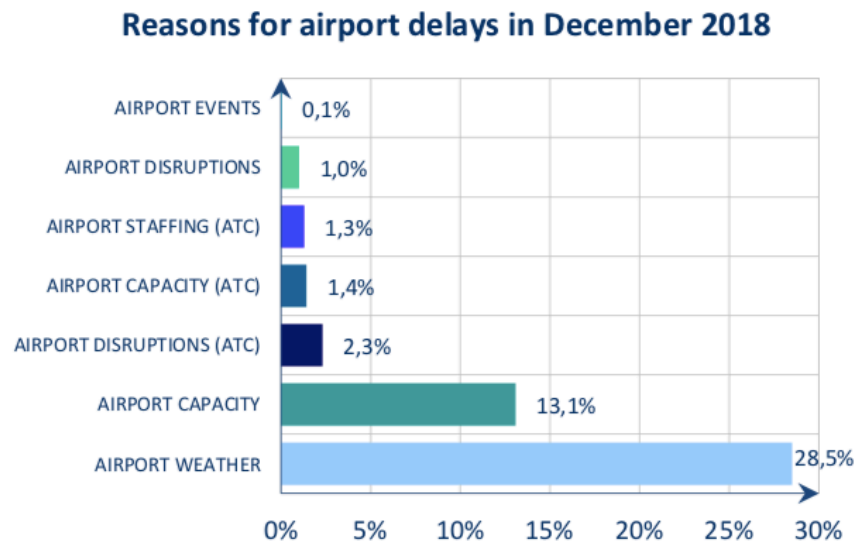
És interessant l'observació de les raons principals d'aquests retards d'ATFM pel que fa al darrer mes del 2018, que majoritàriament, corresponen a les mateixes causes al llarg del 2018.

Reasons for ATFM delays in December 2018



Gràfic 3: Reasons for ATFM delays in December 2018. Font: Eurocontrol (2018).

La meteorologia dels aeroports (28,5%) i la capacitat d'ATC en ruta (25%) van ser les principals causes dels retards d'ATFM el desembre de 2018. Fet que si es compara amb les causes principals dels retards dins dels aeroports, la meteorologia adversa correspon al principal motiu d'aquests.



Gràfic 4: Reasons for airports delays in December 2018. Font: Eurocontrol (2018).

5.2 Controladors aeris. Factor humà i responsabilitats

El control del trànsit aeri actualment hauria de veure's com una art sostinguda per la ciència i la tecnologia. Els controladors aeris juguen un paper clau en els milions de vols que surten diàriament des dels diversos aeroports d'arreu del món. L'habilitat principal del controlador aeri és tenir la capacitat de respondre quantitativament diverses entrades i sortides simultànies d'avions dins d'un aeroport. Han de crear una imatge mental constantment canviant que s'utilitza com a base per planificar i controlar els cursos de l'avió.

Les diverses tasques que desenvolupa un controlador estan completament relacionades amb processar molta informació en un temps determinat. Tenen la facultat de poder prendre decisions acurades amb rapidesa. Els segons en el món de l'aviació són molt importants. També han de tenir la capacitat de corregir les decisions sobre les accions incorrectes, tant per la banda dels controladors com els pilots, per tal de prevenir situacions perilloses. A més, la memòria, l'atenció i la cerca d'alternatives és molt important. Per exemple, quan hi ha una meteorologia que afecta els

enlairaments i aterraments, s'han de buscar les alternatives més eficients (Stein i Smolensky, 1998).

Gran part de les tasques dels controladors inclouen el control i la supervisió de la informació que es dona en l'aeronau en qüestió. El controlador és responsable de mantenir l'espai entre avions i evitar col·lisions, aquestes tasques requereixen processos de memòria i atenció (Gaïa & Nouvel, 2006). Per tant, *a grosso modo*, no només realitzen tasques en relació amb el trànsit aeri sinó que al mateix temps que enlairen i aterren les aeronaus als aeroports en qüestió, han de comunicar-se amb el pilot segons les coordenades, l'estat de la pista i meteorologia així com el vent i la direcció d'aquest, han de gestionar tots els vehicles que circulen per les pistes (per exemple, en el cas de l'Aeroport de Girona, estaven fent revisions en les pistes d'enlairament aprofitant la baixa demanda, i els controladors en qüestió havien de controlar constantment la possible entrada d'avions per desviar les revisions). A més, també han de gestionar tot el trànsit aeri quan es fan simulacres, controlar els aterraments quan hi ha congestió en la infraestructura aeroportuària, assessorar a les aeronaus que es trobin amb problemes, coordinar els *slots* juntament amb Eurocontrol, informar sobre on els avions han d'estacionar-se o quina pista han de prendre, en el cas que hi hagi un *overbooking* de les plataformes aeroportuàries, posar-se en contacte amb altres torres de control properes i decidir juntament amb Aena, com es gestiona una pista inoperativa a causa de meteorologia adversa.

Tal com remarca el Pilot 2 de Vueling a l'entrevista portada a terme, essencialment les decisions que pren un controlador aeri i que transmet en forma d'ordre a les tripulacions de vol són els canvis d'altitud, rumb o velocitat, així com assignar una determinada pista o una altra per l'aterrament amb la corresponent hora d'arribada instrumental seguida per una aproximació. Aquestes decisions es prenen majoritàriament per regular i ordenar el trànsit aeri en el sector sobre el qual el controlador en qüestió és responsable.

Guerrero (2016) argumenta que, segons la Llei 9/2010, de 14 d'abril, per la qual es regula la prestació de serveis de trànsit aeri, s'estableixen les obligacions dels proveïdors civils de dits serveis i es fixen determinades condicions laborals pels controladors de trànsit aeri, les competències en matèria de gestió dels serveis de trànsit de control aeri i control d'aproximació, així com els d'informació de vol, alerta i assessorament associat als volums d'espai aeri en els que es presten els serveis recauen directament a Enaire. Aquests serveis són prestats pels controladors aeris, que apliquen separacions entre els avions i emeten autoritzacions de control a petició

dels pilots, a pròpia iniciativa, en funció de les condicions del trànsit i l'entorn. La formació i l'experiència dels controladors, juntament amb la tecnologia més avançada, permet vetllar per la seguretat, l'agilitat i l'ordre del trànsit dels avions (Enaire, 2019). Els serveis de control de trànsit aeri a Espanya es veuen classificats en:

- Serveis de control d'àrea: els controladors gestionen els vols controlats en una àrea de control terminal en àrees de control, situades a Madrid, Barcelona, Sevilla, Palma de Mallorca i Gran Canària.
- Serveis de control d'aproximació (APP): els controladors gestionen l'entrada i sortida dels vols controlats en una zona de control. Ordenen i gestionen el trànsit amb rapidesa en les fases d'espera, aproximació, enlairament i aterratge.
- Serveis de control d'aeròdrom (TWR): els controladors gestionen les aeronaus que es troben en els aeroports i les zones properes en un total de 21 torres en el territori espanyol.

De la mateixa manera, Enaire proporciona quatre tipologies d'informació:

- D'aeròdrom: informació sobre visibilitat, vents, núvols, obstacles en pista i qualsevol fet que tingui lloc al voltant de l'aeroport.
- D'aproximació: informació sobre les pistes que estan en servei i aquelles per les que les aeronaus han d'anar en cada moment.
- De ruta: informació operacional (estat dels radars, aeroports...) i sobre les condicions meteorològiques al llarg de tot el vol.
- Serveis d'assessorament: per fer efectiva la informació sobre perills de col·lisió.

Aquesta informació s'envia a través del servei d'emissió d'informació del vol operacional (VHF-HF) i el servei automàtic d'emissió d'informació aèria terminal de veu (veu-ATIS).

Des d'Enaire es gestiona l'espai aeri, l'afluència i la capacitat de l'espai, els serveis de transit aeri i els sistemes de gestió d'aquest. Es dissenyen plans d'eficàcia, continuïtat del servei i optimització de l'espai aeri que defineixen les mesures de millora de l'estructura. De la mateixa manera, com a proveïdor de serveis de navegació aèria, gestiona la coordinació l'ús de l'espai aeri espanyol per a diverses finalitats del transport comercial. Però, de qui és la responsabilitat els danys que ocasionen els controladors aeris?

A causa del sistema amb el qual es regula el trànsit aeri, es podrà exigir la responsabilitat directa a Enaire en cas que els controladors siguin contractats per Enaire. En aquest cas l'Administració cobreix directament les activitats danyoses dels

seus funcionaris o empleats públics (no és una responsabilitat subsidiària). Les accions a les quals s'enfronta un empleat públic que incompleix les seves funcions poden ser disciplinàries (sancions laborals).

Tant Enaire com Aena, estan obligats a contractar una pòlissa de responsabilitat civil envers els danys a tercers conforme el Codi Civil i en especial, després de la iniciativa del Cel Únic Europeu (Guerrero, 2016).

5.2.1 Presa de decisions sobre la gestió del trànsit aeri dins del marc europeu

L'aviació és un motor fonamental del creixement econòmic, el comerç i els negocis tenen una incidència significativa en l'economia de la Unió Europea, així com en la vida i en la mobilitat dels seus ciutadans. Un component fonamental del sistema d'aviació és la gestió del trànsit aeri (ATM per les seves sigles en anglès), i específicament el desenvolupament i l'aplicació del Cel Únic Europeu, que realitza una important contribució en aquest context, abordant reptes relacionats amb la connectivitat, la competitivitat, la seguretat i el medi ambient. L'ATM és una activitat industrial que garanteix la separació segura de les aeronaus i l'afluència continua i ordenada del trànsit aeri. En ella intervenen nombroses parts interessades, com els proveïdors de serveis, els sistemes de navegació aèria, els operadors d'aeronaus, aeroports i la indústria de fabricació aeronàutica.

La gestió del trànsit aeri es podria definir com l'agrupació de les funcions de les aeronaus embarcades i de les de terra (serveis de trànsit aeri, gestió de l'espai aeri i gestió d'afluència) necessàries per garantir un moviment segur i eficaç de les aeronaus en totes les fases d'operació. D'interès essencial en relació amb el considerant 15è del preàmbul del Reglament (CE) nº 261/2004.

Segons el Pilot 1 d'Iberia, en primer lloc s'ha de diferenciar entre un controlador aeri i una entitat com pot ser Eurocontrol o Enaire. El primer és una persona física que porta a terme accions que es prenen en aquestes dues entitats per regular i gestionar el trànsit aeri en Europa.

En el cas Europeu, Enaire és la coordinadora en el Sistema de Gestor Europeu de Xarxes (*Network Manager*), separant l'espai aeri en capacitats i sectors, tenint en compte les diverses torres de control i les àrees terminals (aeròdrom, ruta i terra). Aquests sectors es veuen gestionats a través de les capacitats declarades per

Eurocontrol, definint a la mateixa vegada, el nombre màxim d'aeronaus que passen en una hora per un sector en concret (Sistemes de Control d'Afluència), tal com el Responsable de la Torre de Control de Barcelona – Enaire esmenta a l'entrevista realitzada. En canvi, el controlador aeri gestiona el trànsit a temps real, que depèn d'aquesta capacitat. Amb el Sistema de Control d'Afluència es planifica la capacitat sobre un sector en concret. La gestió d'afluència del trànsit aeri recau en la funció establerta amb l'objectiu de contribuir a un flux segur, ordenat i ràpid del trànsit aeri, assegurant que s'utilitzi al màxim possible la capacitat del control de trànsit aeri, i que el volum d'aquest sigui compatible amb les capacitats declarades pels corresponents proveïdors de serveis de trànsit aeri.

El paper essencial de la gestió del trànsit aeri en la cadena de valor de l'aviació no es limita al seu objectiu primari de seguretat. Tot el sistema de l'ATM es finança mitjançant les taxes abonades pels usuaris de l'espai aeri. A més, donat que la falta de capacitat en el control del trànsit aeri pot causar retards, l'ATM repercuteix en la qualitat del servei que presten les companyies aèries als passatgers.

Tal com el Responsable de la Torre de Control de l'Aeroport de Girona explica en l'entrevista portada a terme, les decisions de la gestió del trànsit aeri es veuen preses pel Sistema de Control de Trànsit Aeri i el controlador de trànsit aeri, que forma part de l'anomenat Sistema. El Sistema de Control de Trànsit Aeri pren les decisions a llarg termini, principalment a través de les unitats de Gestió d'Afluència o *Flow Management* que depèn d'Eurocontrol. La gestió es realitza en funció de la informació presentada per les companyies aèries en forma de Pla de Vol. Aquesta informació és analitzada en major part per un sistema informàtic a través de diverses fases, des de diversos dies abans de la realització del vol fins al mateix moment en el qual s'està realitzant, responent a situacions sobrevingudes com pot ser la meteorologia adversa o tancament d'un aeroport pels motius que siguin. Tanmateix, requereix que les companyies aèries tinguin el seu Pla de Vol actualitzat. Per exemple, un vol de Barcelona a Amsterdam, pautat per un Pla de Vol, indica en quin moment passa pels determinats sectors, ruta i aproximació, començant amb l'enlairament dirigit per la Torre de Control de Barcelona i acabant amb la Torre de Control d'Amsterdam, és per aquest motiu pel qual s'ha de comprovar el Pla de Vol abans de sortir, perquè estableix una hora determinada del pas pels diferents sectors. Si aquests sectors tenen capacitat suficient en tots els espais, no s'aplicarà cap regulació, però, contràriament, si hi ha espais saturats, s'aplicaran els *slots* de navegació (*CTOTs Calculated Take off Time*).

Un altre possible cas pràctic seria quan una companyia aèria com per exemple Iberia, pretén portar a terme un vol des de Barcelona fins a Madrid. Amb antelació d'un dia un Pla de Vol especificant la ruta que realitzarà, tipologia de l'avió que utilitzarà, nivell de vol requerit, d'entre altra informació, el sistema ho analitza i ho gestiona des del mateix moment fins al moment de la sortida proporcionant les actualitzacions necessàries. Per exemple, podria produir-se que durant els dies previs al vol, un excés de demanda a l'Aeroport de Madrid-Barajas Adolfo Suárez causant una congestió i dificultant els aterraments, donés lloc a una possible modificació de les hores proposades per la companyia per evitar la saturació d'aquest aeroport en qüestió i generar un flux de trànsit més ordenat mitjançant l'assignació d'un nou "torn" de sortida a l'Aeroport de Barcelona. Aquesta gestió del flux continua en totes les fases de vida del pla de vol presentat. Un altre cas pràctic seria quan abans de sortir des de l'aeroport A fins al B, partint de la base en què a l'aeroport B normalment opera amb dues pistes, una d'elles s'ha de tancar per qualsevol problema. Aquesta dada s'introdueix en el sistema que redueix la capacitat de B i tots aquells vols que anaven a B són reassignats amb hores de sortida diferents de la prevista. Les decisions d'aquest sistema afecten a tot el sistema global europeu, són molt complexes i estan fomentades per un sistema informàtic amb l'objectiu principal de l'ordenació i la seguretat del trànsit aeri. El Sistema en general tracta de gestionar i ordenar el flux del trànsit aeri mentre que el controlador aeri, desenvolupa la funció de gestionar el trànsit aeri en temps real de forma segura, ordenada i eficient. És l'encarregat de la microgestió del trànsit aeri, és el responsable de controlar la gestió una vegada els vols ja s'estan produint.

Els *slots*, són els "torns" de sortida, són restriccions de l'horari per portar a terme l'enlairament. Cal diferenciar dues tipologies de *slots* o regulacions aèries:

- Les regulacions o *slots* aeroportuaris, els quals tenen un valor important per la companyia, són permisos per operar en vols comercials en hores i dies concrets per evitar que els aeroports pateixin saturacions, tenint un cost econòmic per les companyies. Són permisos per operar en determinades franges horàries comercials en els diversos aeroports i s'atorguen segons la capacitat aeroportuària. Un exemple seria l'emissió d'aquests permisos aeroportuaris en un vol de Barcelona a Londres a les 8h, hora punta on l'espai aeri i els aeroports es veuen molt saturats, amb la finalitat d'eradicar la saturació aeroportuària, provocant competència envers diverses companyies aèries i implicant una despesa econòmica per aquestes. Els *slots* aeroportuaris van d'una quota entre +15 i -30 minuts. Les companyies aèries es computen en *slots* de quota +15 minuts, i a partir d'aquests es dona lloc a una demora sota

la responsabilitat de la mateixa companyia. Aquests permisos tenen a veure amb la capacitat de pista (gestionada per la Torre de Control) quant a enlairaments i aterratges segons les terminals dels aeroports, no poden vendre més *slots* per pista en una hora determinada si hi ha saturació. En el cas d'Espanya, són assignats a través d'AECFA (Coordinación de Franjas Horarias de los Aeropuertos Españoles) del Ministeri de Foment, en la qual participen les companyies aèries i els aeroports, aplicant aquests *slots* en dues temporades: estiu i hivern.

- Les regulacions o *slots* de navegació, anomenats CTOTs (*Calculated Take off Time*), emeten una demora d'enlairament per sector saturat, calculat entre +5 i -10 minuts per l'enlairament. Són decisions pràctiques i tàctiques d'aplicar demores en un vol en concret per no saturar l'espai aeri (sector aeri) o torres de control. Aquests *slots* són emesos per cada centre de control, cada proveïdor del servei en una zona concreta, que són gestionats pel Gestor de Xarxes d'Eurocontrol (*Network Manager*). Aquestes demores es veuen afectades per la falta de capacitat, gestió del trànsit aeri i meteorologia, entre altres raons. Quan s'actua per sobre de la capacitat marcada per aquest gestor, es dóna lloc a una saturació de l'espai aeri.

En resum, tots els vols tenen *slots* aeroportuaris però, si hi ha incidències de gestió de trànsit aeri, s'apliquen els CTOTs. Tal com explica el Pilot 2 de Vueling, quan a l'aeroport de sortida, en ruta i a l'aeroport de destinació el trànsit aeri és mínim, no s'assigna cap *slot*. Això significa que quan l'avió estigui llest per sortir, immediatament rebrà autorització per arrancar motors i posteriorment a enlairar, de la mateixa manera que indica el pla de vol proposat inicialment per la companyia aèria. No obstant això, si alguns d'aquests sectors (aeroports de sortida, ruta o destinació) està congestionat, Eurocontrol assigna un *slot* a cada vol en forma d'enlairament. Si la congestió no és molt gran, l'horari d'enlairament determinat per l'*slot* serà semblant a l'horari d'enlairament inicial, el qual només originarà un petit retard. Si algun dels sectors està molt congestionat (normalment a l'estiu o davant situacions de meteorologia adversa), l'horari d'enlairament previst per l'*slot* pot ser d'una o dues hores més tard que la prevista inicialment.

La inestabilitat política, condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, riscos per la seguretat, deficiències inesperades en la seguretat del vol, vagues que afectin les operacions del transportista aeri, són caues més o menys comunes que afecten l'operativa normal dels vols programats. Tal com ens explica el Responsable de la Torre de Control de l'Aeroport de Girona, la inestabilitat política pot arribar a

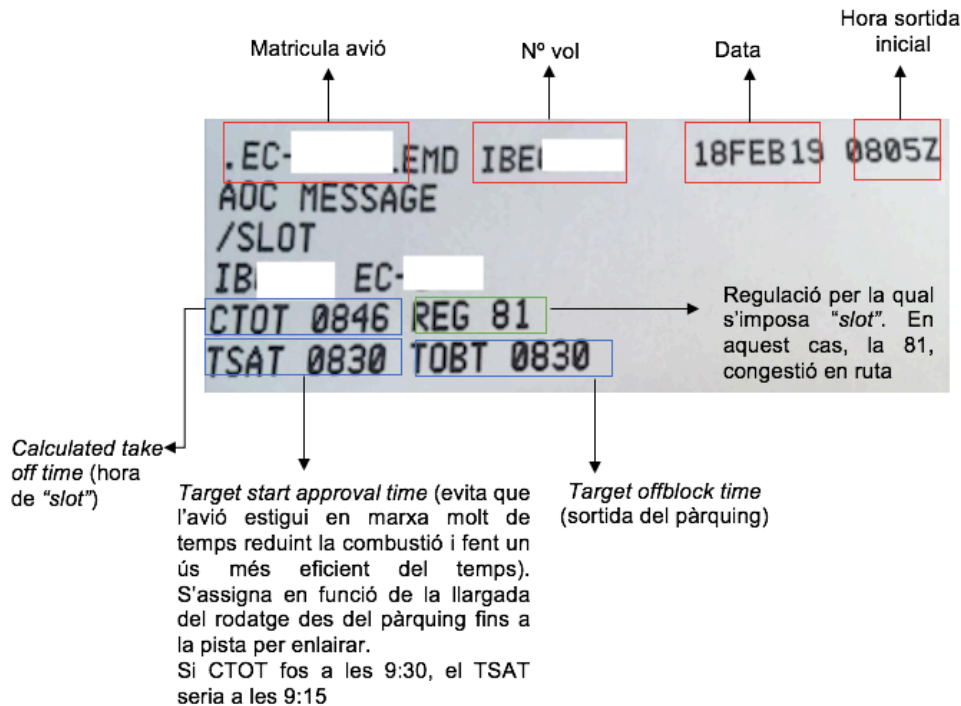
suposar el tancament de diverses parts de l'espai aeri. En aquells estats que estiguin sota conflictes bèl·lics es poden restringir els vols, la qual cosa ocasiona que les rutes normals s'hagin de redirigir, podent arribar a saturar els sectors adjacents, la qual cosa requereix una nova planificació de l'espai aeri, generant *slots* o CTOTs o hora calculada per l'enlairament.

Una restricció de l'espai aeri per conflictes armats no és, afortunadament, comú però si ho és la meteorologia adversa. Probablement és una de les causes més comunes quant a la generació de demores i, a efectes del trànsit aeri, implica el mateix que suposi qualsevol altra restricció del vol sobre un espai aeri determinat. El Sistema ho té previst, tot i que, no obstant això, els prejudicis afecten l'efectivitat del Sistema. La responsabilitat principal del controlador és sempre gestionar el trànsit aeri. En el cas de trobar-se una tempesta a l'aeroport d'arribada primerament han de notificar-ho als pilots, que creant cercles a l'espai aeri esperaran al seu torn d'aterrament, i en el cas que sigui impossible, es comunicaran amb aeroports alternatius, és per això que els avions sempre carreguen amb més combustible del necessari.

Les vagues també afecten especialment si tenim en compte el nombre de treballadors implicats en la realització d'un vol, des del personal de seguretat aeroportuària, treballadors de facturació i embarcament, controladors, pilots o hostesses. Qualsevol alteració en qualsevol d'aquests provoca grans distorsions en el funcionament normal de l'operativa aèria. La diferència del sector aeronàutic respecte la resta, és que, al ser un sistema en xarxa, si tens 40 països en un sector, és molt fàcil que un d'ells estigui en vaga i és per aquest motiu que és més notable pels passatgers.

Tot i això, els motius més habituals per regular un vol a través d'un CTOT són la meteorologia en els diversos aeroports, l'elevat nombre d'avions en algun punt de la ruta, les vagues de l'ATC (*Air Traffic Control*) i accions de manteniment. Qualsevol situació o element amb capacitat d'influir directa o indirectament en el desenvolupament de l'explotació de l'activitat aèria pot portar a la saturació d'aquest, tal com expressa el Pilot 1 d'Iberia a l'entrevista.

Un *slot* o regulació de navegació queda configurat de la següent manera:



Il·lustració 1: Slot. Font: Elaboració pròpia a partir d'informació extreta del Pilot 1 d'Iberia (2018).

Aquestes decisions es prenen diàriament i constantment. La planificació com ja s'ha esmentat anteriorment, comença diversos dies amb antelació a la realització del vol i continua fins a la finalització d'aquest. Utilitzant els *inputs* dels plans de vol presentats per les diverses companyies aèries es dissenya l'estratègia per part de la Gestió d'Afluència, dependents d'Eurocontrol. Si la demanda màxima no es supera, s'operarà de forma normal, en canvi, si supera els màxims donant lloc a una possible congestió, com pot ser durant la temporada d'estiu o per algun esdeveniment especial com una final esportiva, s'establiran restriccions necessàries per evitar la saturació dels sectors, que quedaran materialitzats en *slots*, això pel que fa a en funció de la demanda prevista segons els plans de vols, és a dir la macrogestió del trànsit. Un exemple seria el que es dona a l'Aeroport del Prat de Barcelona, a partir de les 21 hores de la nit hi ha canvi de la configuració de pistes per motius de soroll. En aquesta hora on hi ha menys avions operant a l'aeroport, es passa a operar amb una configuració de pistes anomenades "creuades". Un canvi de pistes és molt probable que vagi lligat a un *slot*, ja que s'han de reconfigurar tots els avions durant la seqüència prèvia a l'enlairament i aterrament. Un altre cas on s'aplicaria la regulació mitjançant *slots* seria en l'Aeroport de Heathrow a Londres, un dels aeroports amb més trànsit en l'àmbit europeu i

mundial que opera només amb dues pistes. Hi ha hores com els dilluns al matí on hi ha “pics” molt alts de trànsit aeri.

Pel que fa a la microgestió, realitzada pel controlador aeri, té la funció principal de comunicar directament al pilot les seves instruccions. No obstant això, la macro i la microgestió del trànsit s’enllacen constantment. Un cas d’exemple seria quan hi ha una tempesta en un determinat aeroport que no permet que ningú aterri, el controlador s’encarregarà de redirigir tot el trànsit amb destinació a aquell aeroport a aeroports alternatius però, al mateix temps, informarà la Unitat de Gestió d’Afluència, el macrogestor, del fet que aquell aeroport té un “Rate 0”, és a dir, que ningú pot entrar i sortir. A partir d’aquest fet, es prendran per part d’aquestes mesures oportunes per establir les restriccions necessàries al trànsit aeri en funció dels esdeveniments. Si l’aeroport A no és operable per la tempesta, els avions es desviaran a l’aeroport B, la qual cosa pot ocasionar una saturació d’aquest i per tant, no només es traslladaran a l’aeroport B sinó a tots els alternatius, afectant tercers vols que tenien planificada l’arribada o sortida des d’aquells aeroports. És important destacar que el controlador aeri de forma individual no té la potestat, sota cap circumstància, cancel·lar un vol, per la qual cosa que una companyia aèria ha de fer tot el possible perquè, per la part que li correspon, l’avió no tingui retards o cancel·lacions. Aquesta darrera idea és important establir la relació amb l’expressió: *“aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible para evitar dichos retrasos o cancelaciones”*, continguda en el considerant 15è del Reglament.

Les decisions sempre són comunicades a les companyies aèries amb el temps que les circumstàncies ho permetin. Moltes vegades, com en el cas anterior, les causes són imprevisibles i com a conseqüència s’han de notificar en el mateix moment que es produeixen.

Altres vegades, són planificades (tancament d’una pista per manteniment, per exemple) i són comunicades pels Gestors de Navegació Aèria (Enaire) o els Gestors Aeroportuaris (Aena) a les companyies aèries. Una de les formes de fer-ho és la publicació de NOTAMs (*Notice to Air Men*) que es consulten sempre abans d’un vol per conèixer les possibles incidències operatives que es puguin presentar. Un NOTAM conté informació relativa a l’establiment, condició o modificació de qualsevol instal·lació aeronàutica, servei o procediment el qual el seu coneixement és essencial pels usuaris de l’espai aeris, així com alertes meteorològiques o avisos sobre zones reservades que poden ser penetrades per aereonaus, publicats per Enaire.

Està clar que és molt més fàcil exonerar a la companyia aèria per haver fet tot el possible per evitar el retard o la cancel·lació, considerant el 15è del preàmbul del Reglament, si la comunicació de la decisió de gestió de trànsit aeri li ha estat comunicada amb poca antelació, aleshores, es donarà lloc a una circumstància extraordinària. Tanmateix, queda en constància sobre la dita circumstància extraordinària quan els passatgers procedeixen a reclamar i no puguin obtenir cap compensació, no poden tenir accés a aquesta informació demanant-la a Aena, simplement es notificarà des de la mateixa companyia aèria un cop aquests reclamin.

Per la banda que pertoca als pilots, tal com esmenta el Pilot 1 d'Iberia i el Pilot 2 de Vueling, el procediment que segueixen una vegada reben el comunicat de la decisió de la gestió del trànsit aeri que pot afectar el vol en qüestió consisteix en diverses fases. El primer és repetir verbalment l'ordre a través de la radio perquè el controlador aeri pugui estar segur que l'ordre ha estat entesa correctament. A partir d'aquí només queda executar-la, ja sigui canviant la velocitat, l'altitud o el rumb. Quant als *slots*, el primer que es fa des de la cabina és veure a què és degut el dit *slot* i de quants minuts és. El comandant del vol és qui decideix si l'avió s'ha d'embarcar en hora o es retarda també l'hora d'enlairament per no tenir tant de temps al passatge dins de l'avió. Si és una decisió que els pilots consideren que perjudica l'excés del vol (per exemple els demanen utilitzar una ruta diferent de la del pla de vol que implica un gran augment de consum de combustible), es pot demanar al controlador que busqui una alternativa més viable. Al final l'últim responsable de l'operativa sempre és el comandant de l'aeronau. Si l'ordre del controlador es considera que pot posar en risc la seguretat de l'aeronau evidentment es poden negar a executar-la.

Per a les companyies aèries com és en el cas del procediment de Vueling o Iberia, hi ha tres tipologies de retards: els operatius, els tècnics i els meteorològics. El més normal és que si l'*slot* assignat és de menys d'una hora, s'embarqui a l'hora estipulada. Posteriorment, s'informa la tripulació auxiliar i al coordinador del vol. Als auxiliars de vol perquè com a part de la tripulació han de saber que està succeint en tot moment i a quines possibles situacions es poden trobar (humor dels passatgers, reforçaments de serveis a bord, temps d'espera a la plataforma amb passatge a bord, d'entre altres) i al coordinador de vol perquè estigui en contacte amb totes les parts que actuen entorn l'avió quan està al pàrquing (combustible, càtering, d'entre altres).

No obstant això, la majoria de vegades, si el retard no és molt gran (+-1 hora), la intenció és tenir l'avió el més aviat llest per informar el controlador que estan llest per esperar el missatge "*Ready*". Una de les altres potestats que té el controlador aeri és

enviar un missatge a Eurocontrol informant que l'avió en qüestió ja està regulat i llest, de manera que Eurocontrol pot trobar un espai i millorar l'*slot* i procedir al missatge anomenat col·loquialment "*Ready*". Aquest missatge s'emet quan l'avió a porta tancada està esperant l'*slot* amb la finalitat d'avançar l'hora de sortida. Amb *slot* l'aeronau en qüestió pot sortir 5 minuts abans i 10 després, tot i que a l'estiu sol ser fins a 2 minuts per culpa de l'alta congestió aèria.

Si el retard és més gran, el comandant s'ha de posar en contacte amb el centre operatiu de la companyia i informar de la situació del vol (si ja està embarcat o en procés). El més normal és que la companyia ja sàpiga l'existència del retard, a què és degut i estigui treballant en aquest mateix, de tal manera que la companyia també té opcions d'intentar millorar-ho i les persones encarregades d'embarcar als passatgers puguin oferir un millor servei, en definitiva, minimitzar l'impacte de la regulació aplicada per l'*slot*. Per exemple, si hi ha una vaga en algun sector del Control de Trànsit Aeri (ATC) en un punt determinat, es pot refer la ruta del pla de vol evitant aquell control en vaga i no tenint *slot*. Aquest fet s'ha d'enllaçar amb la informació continguda en el considerant 15è del preàmbul del Reglament, fent referència al fet que el transportista aeri interessat ha de fer tot el possible per evitar els retards o cancel·lacions. Aquest exemple ens mostra que des de les mateixes companyies aèries es pot revertir la situació i portar a terme el vol tot i haver-hi una vaga en algun sector de l'ATC, simplement reajustant la ruta aèria i evitar passar per aquell sector.

En resum, a través de la macrogestió d'Eurocontrol a través de la gestió d'aflluència s'aplicaran regulacions del vol, els *slots*, sempre que hi hagi condicions que ho requereixin com pot ser el tancament d'una part de l'espai aeri, un excés de demanda del trànsit aeri, una tempesta o un nombrós etcètera de motius ben diversos. Si no hi ha cap anomalia o motiu que ho requereixin, el vol sortirà a l'hora proposada inicialment en el pla de vol proposat per la companyia aèria, sense *slots*.

Davant d'aquest escenari, sorgeixen algunes deficiències en el sector aeri. Les regulacions aeroportuàries i de navegació van per camins diferents, des de les companyies aèries es demana més capacitat per sector però no coincideixen. En hores comercials determinades (conegudes com a hores punta), s'intenta vendre molts més permisos sense cap gestió prèvia, fet que deriva a una saturació del sector, tal com remet el Responsable de la Torre de Control de Barcelona. Impulsar nous sectors implica més capacitat, com per exemple, davant d'un sector gran hi ha 45 vols/hora, es pot augmentar la capacitat generant nous vectors a les aeronaus com produint canvis

de nivell en els vols que es troben en un mateix sector, però, no obstant això, s'ha de tenir la capacitat de coordinar amb tots els sectors afectats pels diversos vols.

Augmentar les capacitats de les diverses torres de control va vinculat a un augment d'inversions molt elevades. Si augmenten els permisos aeroportuaris en horaris comercials, la competència entre les companyies aèries augmenta i, per tant, s'ha d'invertir molt a contractar personal i en l'adquisició de nous sistemes aeris. En el model econòmic en la qual està basada aquesta problemàtica, implica que l'augment de capacitat dels sectors i el cost que implica, no es pugui veure compensat per les taxes que proporcionen les companyies aèries.

Una altra problemàtica serien les demores provocades per les mateixes companyies aèries. Es pot donar el cas que sorgeixi un problema amb algun passatger i l'avió surti amb retard i arribi tard a l'aeroport de destí. Aquestes no actualitzen el seu Pla de Vol amb la finalitat que se li acabi aplicant un *slot* de navegació (CTOT) i no els hi adjudiquin el retard a elles sinó derivar-lo a un retard a causa de la Gestió d'Afluència, sense perjudicar la seva reputació. Un cas molt interessant que ha remarcat el Responsable de la Torre de Control de Barcelona, és quan s'està davant d'una demanda de 50 vols i una capacitat per sector de 45. D'aquests 50 vols, es regularan 5 amb un CTOT perquè s'enlairin més tard, una decisió presa entre 120 i 180 minuts amb antelació a la sortida. A la pràctica, les companyies aèries no actualitzen el Pla de Vol i d'aquelles 45 només apareixen 41 més les 5 que s'havia atorgat un CTOT que podrien haver-se enlairat. Per aquest motiu, la capacitat existent en el marc europeu és un problema molt greu.

En un aeroport com el de Barcelona, assenyala el Responsable de la Torre de Control en qüestió, amb capacitat de 40 sortides/hora, cada companyia proposa una hora per començar el *push-back*, (retirada de les falques) i d'acord amb aquesta hora els controladors decideixen a quina hora posen en marxa l'aeronau (encendre el motor). Les companyies prefereixen sortir en hora (*push-back*) i esperar 40 minuts a la pista d'enlairament. Això implica un ambient tens donat que les companyies aèries tinguin pressió per moure l'avió a l'hora i per les demores de navegació que assumeixen els controladors.

La resolució d'aquesta problemàtica s'està portant a terme pel programa d'*Airport Collaborative Decision Making* amb la finalitat de compartir millor la informació de manera més actualitzada quant als Plans de Vol, i a través d'Eurocontrol, actuant com a *Network Manager*, creant projectes com l'anomenat SESAR (*Signal European Sky Air Traffic Management Research*), amb la finalitat de resoldre el problema de

saturació del trànsit aeri dotant al mateix d'una major capacitat i la creació del Cel Únic Europeu. El trànsit aeri és només una de les parts que pot influir en l'operativa del vol, però sens dubte, és la més important al fet que els *slots* pot interferir.

El Cel Únic Europeu és una iniciativa de la Unió Europea que persegueix reformar el fragmentat sistema de gestió del trànsit aeri mitjançant una sèrie d'actuacions que es realitzen en quatre plans diferenciats (institucional, operatiu, tecnològic i de control i supervisió). El control de trànsit aeri en la Unió Europea està en mans dels estats membres que han ratificat dins d'aquesta iniciativa en cooperació amb Eurocontrol, l'Organització Europea per a la Seguretat de la Navegació Aèria, creada pel Conveni Internacional de cooperació per a la seguretat de la navegació aèria de 13 de desembre de 1960. En relació a la prestació de serveis de navegació aèria en el Cel Únic Europeu s'estableixen requisits comuns: la competència i idoneïtat tècnica i operativa, sistemes i processos de gestió de la seguretat i la qualitat, sistemes de notificació, qualitat del servei, solvència financera, responsabilitat i cobertura de segurs, propietat i estructura organitzativa (inclosa la prevenció de conflictes d'interessos), recursos humans i seguretat.

La prestació de serveis de navegació aèria necessita un personal altament qualificat, el qual la seva aptitud pugui quedar demostrada per diversos mitjans. L'aplicació de la legislació sobre el Cel Únic Europeu fa necessària l'adopció d'una normativa més detallada, en especial respecte a l'expedició de llicències als controladors aeris, amb la finalitat de garantir els màxims nivells de responsabilitat i competència, millorar la disponibilitat dels controladors de trànsit aeri i fomentar el coneixement mutu de les llicències, seguint el mateix objectiu d'una millora global de la seguretat del trànsit aeri i de la competència del personal.

5.3 Control efectiu de les decisions de gestió del trànsit aeri per les companyies aèries

Qualsevol decisió presa pel control de trànsit aeri (ATC), per petita que sigui, afecta el vol de forma notòria, tal com remarca el Pilot 2 de Vueling. Qualsevol canvi de velocitat, altura, ruta, té un impacte important sobre el consum del combustible de l'aeronau, el que provoca que qualsevol ordre d'ATC que difereixi el planificat (per exemple haver de mantenir una altitud inferior o haver de modificar la ruta afegint milles en aquesta), es tradueix en costos que poden anar des de cent fins a milers d'euros en augments de consum de combustible per vol. Tenint en compte que un avió pot arribar a realitzar uns 8 vols diaris i que moltes companyies disposen de cent o més avions, al cap de l'any, aquestes ordres d'ATC aparentment insignificants, poden tenir un cost molt elevat per les companyies aèries.

Quan una companyia aèria es veu afectada per una decisió presa sobre la gestió de trànsit aeri, en primera banda, ha de fer tot el possible per evitar un retard o portar a terme una cancel·lació del vol, tot i que l'economia exerceix un paper molt important, com s'ha pogut veure en el cas anterior, i en molts casos des d'una companyia es planteja si és més econòmic realitzar el vol en unes condicions específiques o cancel·lar-ho. Amb això es vol fer referència a tenir qüestions problemàtiques en relació a la cessació de l'activitat laboral de la tripulació, carregar l'avió de combustible i la pèrdua de connexions de vols dels usuaris a bord, d'entre altres. Si la companyia aèria treballa a prop del seu límit de volum de treball màxim, un petit canvi pot esdevenir un gran problema.

La companyia aèria com a tal podrà controlar en termes generals l'hora d'embarcament, el servei que es realitza a bord, l'activitat de la tripulació en hores, l'acceleració durant el vol, la quantitat de combustible que carrega, o com en el cas que s'ha vist anteriorment, canviar certs detalls o refer la ruta del pla de vol inicial. Per entendre de manera més clara el darrer exemple, gràcies a l'entrevista amb el Pilot 1 d'Iberia, es pot extreure un cas real on queda plasmada la present situació:

“Recuerdo un día que volábamos un Madrid-Zúrich por la mañana y había huelga por ATC en los sectores superiores (por donde quiere volar todo el mundo) franceses. Esto suponía una demora de algo más de una hora y media que difícilmente iba a mejorar. Desde control de vuelos se decidió que se replanificaría el vuelo a un nivel mucho más bajo evitando así los sectores superiores en huelga. En lugar de volar a

unos 34.000 pies (unos 10 km aproximadamente) volaríamos a 14.000 pies (unos 4 km). El único problema es que el consumo del avión se multiplica por más del doble. Imagino que el principal motivo por el que se decidió esta solución fue para mantener la rotación del avión en hora, es decir, no perjudicar los vuelos siguientes que hacia el avión. Si ese avión llega de vuelta después de Zúrich con 3 horas de retraso habría que haber replanificado todos los vuelos de la tarde. Así el avión y la tripulación llego de vuelta de Zúrich en hora y todo siguió el curso planificado. ¡Y por supuesto los pasajeros llegaron en hora a Zúrich y a Madrid!”

Des d'una companyia aèria, sempre s'haurà de fer el possible per evitar un retard o la cancel·lació d'un vol, tot i que malauradament, sempre va lligat amb la rendibilitat econòmica dels vols operats per la companyia aèria. Encara que la gestió del trànsit aeri vingui determinada pels serveis d'ATM, una companyia aèria com a tal pot tenir certs problemes com la cessació de l'activitat laboral de la tripulació, la pèrdua de connexions d'altres vols dels passatgers, i és aquí on es veu l'estructura de cada companyia aèria.

Per una banda, és important esmentar que una companyia difícilment sap en quines situacions els vols es poden trobar amb circumstàncies extraordinàries. Això significa a *grosso modo* que la planificació dels vols s'han de sistematitzar de forma general i no per un vol en concret. Això no eximeix que companyia aèria no es tingui una capacitat de gestió mínima envers aquestes situacions imprevistes. És molt complicat preveure una reserva de temps que li permeti, si és possible, efectuar el vol en la seva integritat en el moment en què les circumstàncies extraordinàries hagin cessat. S'ha de pensar que les programacions de les tripulacions i les rotacions dels avions estan fetes amb setmanes d'antelació.

Quan s'assigna un *slot*, una vegada es compleix amb la restricció horària es pot realitzar el vol sense més limitacions. El problema està en aquestes programacions de tripulacions que per normativa europea no poden volar més d'unes hores per dia. Si el retard ocasionat per un *slot* és suficientment gran, pot donar-se el cas que la tripulació no pugui realitzar el vol sense cometre una il·legalitat respecte a hores de vol diàries, amb la qual cosa, si la companyia aèria no disposa d'una tripulació de reserva, el vol ha de cancel·lar-se.

Sense cap dubte, és deure i responsabilitat de la companyia aèria tenir suficients tripulacions de reserva, així com planificar la programació de les seves tripulacions de manera que tinguin un bon marge de temps de manera que puguin realitzar el vol

assignat i no sigui necessari el fet d'utilitzar una tripulació de reserva i ni molt menys, cancel·lar un vol.

Per altra banda, depèn molt de cada companyia i el seu enfocament en el mercat, no és el mateix un vol operat amb una companyia bandera que amb una de baix cost.

En contraposició, la companyia no podrà controlar el motiu inicial pel qual s'assigna un *slot*, quan s'accepta i quan rep el missatge "Ready". En el cas d'haver-hi una vaga de personal de seguretat en l'aeroport que no permetés entrar a temps als passatgers, si falla el sistema informàtic de facturació, si falla el radar de la Torre de Control, si hi ha una tempesta forta o es deriva al tancament de la pista pel motiu que sigui, queda fora del control efectiu de les companyies aèries. Qualsevol error en una escala de la cadena pot ocasionar tota mena de problemes de trànsit aeri. Aquests casos serien clarament circumstàncies extraordinàries si es té en compte el concepte desenvolupat pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea. Existeixen diverses sentències que requereixen que les circumstàncies escapen del control del transportista per tal de ser "extraordinàries" i exonerar de responsabilitat a les companyies.

Un clar exemple del darrer cas seria com s'ha vist anteriorment en la sentència del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea C-294/10, en el qual participen Andrejs Eglitis i altres envers Air Baltic Corporation AS, en el qual es va procedir al tancament de l'espai aeri suec a partir de les 20:30h degut a talls en el subministrament energètic que van portar a avaries en els radars i els sistemes de navegació aèria. Aquell mateix dia, 14 de juliol de 2006, havia d'enlairar-se el vol Copenhaguen-Riga per Air Baltic, previst a les 20:35h. Com a conseqüència de la catalogació com a circumstància extraordinària, Air Baltic no estava obligada, en virtut de l'article 5, apartat 3 del Reglament (CE) nº 261/2004, a abonar una compensació als recurrents, donat a que la cancel·lació del vol s'havia produït en circumstàncies extraordinàries independents de la voluntat de dita companyia aèria.

5.4 Vagues de controladors aeris

De la mateixa manera que la resta de països, les millores en ajudes quant a la navegació aèria, comunicacions, control d'afluència i utilització del radar, ha fet assumir els increments de trànsit aeri fins avui en dia. No s'ha d'oblidar que, per desgràcia, a Espanya els avanços mai han vingut acompanyats de la necessària dotació de recursos humans (Illescas; Ultrilla & Zaitegui, 1998). Per la qual cosa, l'objectiu que des de llavors es proposava, hauria estat impossible d'aconseguir sense l'esforç dels professionals de control aeri.

5.4.1 El Sindicat de Controladors Aeris (USCA)

La Unió Sindical de Controladors Aeris és un sindicat professional que agrupa més del 90% del col·lectiu de controladors aeris a Espanya. L'objectiu principal és garantir el respecte als drets laborals dels controladors aeris i fomentar un alt nivell de seguretat.

Es tracta d'un sindicat independent, i com a tal, manté relacions amb diversos sindicats d'arreu del món, formant part de diferents coordinadores i grups i també, a escala europea com en el cas d'ATCEUC (Coordinadora de Sindicats Europeus de Controladors de Trànsit Aeri).

ATCEUC va ser creada el 1989, i actualment està composta per 30 sindicats professionals que representen a més de 14.000 controladors aeris d'Europa. El motiu de ser és degut a la necessitat d'afrontar de manera conjunta diversos reptes internacionals que afecten el treball dels controladors.

Amb ATCEUC es comparteixen molts punts en comú, ja que el Cel Únic Europeu suposa un gran repte per tots els professionals, per l'esforç que requereix l'adaptació a la nova normativa i les exigències tecnològiques que suposa a través del projecte SESAR (component tecnològic del Cel Únic Europeu), que estableix una sèrie de millores tecnològiques d'obligada adaptació que suposaran un important canvi respecte a la tecnologia portada a terme i per les persones encarregades d'aquesta operació.

Com explica la secretaria de comunicació d'USCA, el control aeri va néixer a Espanya a la dècada dels cinquanta, dins d'una administració militar englobada en un règim dictatorial, per la qual cosa és obvi que les reivindicacions no podien anar més enllà de

la conducta reglamentària. El 1967 es va crear el cos de control, i a principis dels 70 Manuel de la Haza, controlador i advocat, va intentar redactar el més semblant com a un estatut de controladors, que no va ser aprovat per les autoritats militars. Malgrat això, el col·lectiu, especialment els joves, van començar a prendre consciència de la necessitat d'organitzar-se en les seves reivindicacions relacionades amb la seguretat aèria. L'agost de 1976, un grup de joves recolzats per un responsable, Alfonso Carrera, van liderar la primera protesta del col·lectiu, i va aconseguir promeses sobre les millores laborals i la segregació de Ministeri de l'Aire.

Tot i això, a la vista que aquelles promeses queien, el gener de 1981 va tornar a produir-se un altre conflicte i van sorgir els sindicats locals, que s'agruparien sota el paraigua d'AFECA (Associació Federal Espanyola de Controladors Aeris) i després ACECA, en transformar-se amb una confederació. A més, va sorgir un nou sindicat anomenat ASCETA (Associació Sindical de Controladors Aeris Espanyols del Trànsit Aeri), que va quedar fora de la federació.

Posteriorment, el sindicat local ACAC (Associació Sindical de Controladors Aeris de Catalunya) va decidir el 1987 declarar una vaga pontejant a la confederació envers l'incompliment de les promeses. La vaga va tenir un èxit abismal i es van atendre les reivindicacions, per la qual cosa ACECA es va dissoldre pocs anys després. Molts controladors d'altres dependències van sol·licitar formalment ingressar en ACAC, tot i que no era possible, però es va aprofitar per crear un sindicat a escala nacional que englobés assemblees o associacions regionals, que es va anomenar USCA, presidida per Juan María García Gil, que es va mantenir a càrrec fins a l'estiu del 2010.

Els objectius principals d'USCA són la formació continuada dels controladors aeris, la difusió cultural i professional d'aquests, la participació activa en l'elaboració de les disposicions que afectin els controladors i vetlar pel prestigi. A més es centren en la promoció de la Cultura Justa.

Com a controladors aeris, la seguretat aèria és un dels objectius principals. De cara a mantenir la seguretat en alts estàndards és necessari una atmosfera laboral on tots els professionals implicats puguin notificar totes les situacions que es cregui que poden suposar un risc en l'operativa. Aquesta atmosfera és el que s'anomena Cultura Justa. Bàsicament són uns processos que l'organització estableix perquè els seus professionals puguin notificar tots aquells incidents o riscos a la seguretat que es troba dia a dia en l'operativa, per poder analitzar-los i aprendre. Tot això ha de ser des d'un punt de vista no punitiu.

D'aquesta manera, des d'USCA es defensa el dret de vaga com un dret fonamental, recollit en la constitució espanyola i des d'aquest col·lectiu, tota persona està sota el seu dret d'exercir-lo envers vulneracions de la normativa, mesures repressives o incompliments empresarials. Apunta que els drets i les millores laborals s'aconsegueixen a partir de les reivindicacions.

Un dels fets més destacats en la història de Navegació Aèria Espanyola va ser el tancament de l'espai aeri durant els anys de tensió 2009 i 2011.

Durant les instruccions judicials dels procediments tancats s'han recollit declaracions de directius d'Aena que justifiquen que el tancament de l'espai aeri va ser una decisió unilateral de l'empresa. Aena pren aquella decisió envers la seva incapacitat de gestionar els recursos humans disponibles durant l'any 2010. No hi havia suficients controladors en diverses dependències de control i necessitava una solució, ja que AESA (Agència Estatal de Seguretat Aèria) es va negar a ampliar la jornada màxima legal dels controladors quant a la petició d'Aena. Així doncs, l'única solució que se'ls van ocórrer davant d'admetre la seva incapacitat va ser militaritzar els controladors, ja que els controladors militars no tenen regulada la seva jornada de la mateixa manera que els civils. Per això necessitaven un marc que ho permetés, d'aquí doncs el tancament de l'espai aeri i posteriorment la militarització. La campanya de desprestigis desenvolupada pel Ministeri de Foment i Aena, unida a una gran pressió sociomediàtica, va imposar per complet l'opinió pública la idea que el 3 de desembre de 2010 els controladors aeris van abandonar els llocs de treball, provocant el tancament de l'espai aeri. Durant els últims anys, 20 jutjats de tot l'Estat han donat la raó als controladors i han tancat les causes obertes.

Quant a les vagues, els serveis mínims de personal operatiu en la Torre de Control són fixats pel Ministeri de Foment. En aquest aspecte l'Audiència Nacional ha condemnat, en la majoria dels casos, a Foment per no justificar els serveis mínims durant les vagues convocades durant l'estiu del 2015, obtenint sentències favorables per als controladors.

L'autèntic repte és que tant els canvis que portarà la implementació de mesures en l'àmbit europeu, com la del context empresarial econòmic en el qual es situen (amb privatitzacions i liberalitzacions en tota Europa), es portin a terme mantenint els rècords de seguretat aconseguits en el sector durant els darrers anys.

5.4.2 La incidència de la vaga dels controladors aeris

Les vagues de control de trànsit aeri, per desgràcia, han esdevingut un fet comú a Europa i el 2019, de moment, no es diferencia dels anys anteriors. Aquestes vagues són cada vegada més perjudicials, no només per a les economies locals i pel turisme, sinó per la reputació de l'aviació europea entre els seus passatgers.

Amb això es vol dir que un alarmant augment de les vagues de control de trànsit aeri (ATC) a Europa ha causat greus problemes en les companyies aèries, als passatgers i als seus negocis. Les companyies aèries temen un col·lapse en els serveis de control aeri a Europa durant l'època estival: falten controladors aeris. La mateixa pressió de les companyies aèries als proveïdors de navegació aèria durant els anys anteriors per obtenir una baixada de taxes aèries ha portat a aquests a deixar de contractar personal, donant lloc a una situació en la qual és impossible que amb la plantilla de treballadors actual pugui gestionar-se els augments de trànsit aeri que succeeixen cada any.

Segons *Airlines for Europe*, l'any 2018 s'ha convertit en un dels pitjors anys quant a les vagues d'ATC en Europa. Les companyies aèries s'han vist obligades a cancel·lar 5.000 vols com a resultat de les vagues, impactant al voltant de 790.000 passatgers i, al mateix temps, aquests passatgers s'han vist afectats per retards en els seus vols causats per desviacions de l'espai aeri i l'efecte dominó que això provoca en les operacions de les companyies.

Des d'Eurocontrol (2018) s'informa que, 39.000 vols (el que equival al voltant del 30% del total en retards en ruta en el mes de maig de 2018), van patir demores a causa de les vagues d'ATC. Els retards en ruta ha augmentat un 53% en comparació l'any 2017 a causa de les vagues i falta de capacitat.

Les vagues d'ATC tenen un impacte molt negatiu i molt important en els passatgers, medi ambient i en les mateixes companyies aèries perquè:

1. Els viatges dels passatgers es veuen afectats.
2. Les desviacions per evitar l'espai aeri tancat fa que els vols siguin més llargs i com a conseqüència que augmenti el consum de combustible i emissions de CO₂
3. Les companyies aèries estan obligades a pagar als passatgers una compensació per retards i reubicar-los en altres vols alternatius. Això provoca una alteració en els plans de vol i un problema per a les companyies, ja que no

tenen dret a recuperar els costos dels proveïdors d'ATC tot i ser responsables de la situació (*Airlines for Europe*, 2018).

Moltes de les companyies consideren presentar una reclamació davant la Comissió Europea perquè les vagues d'ATC representen el repte més gran de la indústria aeronàutica. Aquestes vagues tenen un gran impacte sobre els consumidors i és una causa de disrupció que afecta a totes les companyies. En el cas de les vagues a Marsella, tenen una desproporcionada repercussió en les companyies com Vueling amb seu a Barcelona, afecta el 50% dels seus vols, ja que des de Barcelona es controla la major part de l'espai aeri del Mediterrani. Les vagues del control aeri francès, han deixat milers de passatgers a terra, i com a conseqüència Espanya està sent un dels grans afectats per la seva condició envers el mercat perifèric i dependent del turisme.

La vaga és un dret que pot exercir qualsevol treballador, i si aquesta està legalment convocada, no poden recaure responsabilitats sobre el controlador que exerceix el seu dret. Moltes de les vegades, les companyies aèries no poden fer res envers els danys que ocasionen les vagues en nombrosos casos, és per això que normalment es fonamenten com a circumstàncies extraordinàries o de força major, exonerant al transportista de responsabilitat. Les responsabilitats individuals de l'actuació com a controlador aeri recau sempre sota la seva pròpia figura, com és en el cas d'actuar negligentment. Enaire, no obstant això és la figura encarregada de la navegació aèria i com a conseqüència és l'empresa empleada del controlador aeri i per tant, exigeix responsabilitats i respon davant les actuacions dels controladors aeris.

El més important, a més de les cancel·lacions, les vagues d'ATC juguen un paper primordial en els retards i rutes de sortida de les companyies aèries i dels seus passatgers. És per això que es vol impulsar la regulació europea sobre serveis mínims, mostrant el màxim respecte al dret de vaga però garantint serveis mínims perquè les companyies aèries puguin portar a terme els seus vols i que per exemple, un vol de Barcelona a Milà, no es vegi afectat per les demandes dels controladors aeris de l'espai francès. Davant d'aquest escenari, una altra de les reclamacions gegants de l'aviació que es proposa des de *Airlines for Europe* serà l'obligació de preavisar amb un mínim de 21 dies d'antelació sobre la vaga que es vol realitzar des de l'ATC, oferint un major marge per reprogramar rutes aèries, preveure cancel·lacions i actuar en consciència des del punt de vista comercial.

5.5 Les dificultats del passatger per obtenir informació dels fets ocorreguts

El trànsit aeri com ja s'ha esmentat anteriorment, està experimentant un notable augment en tot el món, tenint com a conseqüència principal la congestió de molts aeroports.

En un context altament competitiu, com en el que es troba el transport aeri, l'objectiu de tota companyia aèria és el de ser eficient i competitiu, de tal manera que es maximitzin els usos de les aeronaus intentant reduir els temps d'escala en els aeroports i els costos derivats d'ells, a més d'oferir un bon tracte al client.

Els serveis al passatger són tots aquells que engloben des dels processos de facturació, embarcament i desembarcament. Són aquells coneguts com serveis de *handling* que poden anar relacionats amb els serveis al passatger o amb serveis a l'aeronau (carrega i descarrega, neteja i manteniment, combustible i càtering). És per això que el *handling* ocupa un paper molt important i estratègic.

Per tant, quan s'està tractant directament amb el client i quan es consideri que s'han produït deficiències en el compliment de les condicions del contracte de transport (retards, pèrdua o deteriorament d'equipatges, modificacions de l'horari, deficiències amb la qualitat del servei, escales imprevistes, entre d'altres), el passatger pot demandar a través de la redacció d'una carta de reclamació o utilitzar els fulls de reclamacions que les companyies aèries tenen a disposició.

Quan les companyies aèries resten informades de possibles deficiències en el vol, tal com s'ha observat i s'ha explicat a través de la comunicació personal amb una persona encarregada de *handling*, estan obligades a entregar els fulls de reclamació als clients, a més d'exercir el dret d'atenció i informació. En molts casos, aquests fulls de reclamació s'entreguen a la mateixa porta d'embarcament, si tal retard és superior a dues hores, tot i que, el passatger els pot trobar als taulells d'informació o de venda de bitllets de la mateixa companyia. No obstant això, el passatger pot presentar la reclamació via correu electrònic o a través de la pàgina web de la companyia. Analitzant la xarxa social Twitter de la companyia aèria Iberia, es pot contemplar que cada cas s'estudia individualment i es deriva directament al portal de reclamacions sobre el servei. Aquesta reclamació pot anar des de l'assistència, atenció del personal, canvi de seient, canvi de programació, cancel·lació, denegació d'embarcament,

equipatge, pèrdua de connexió, retards fins a serveis gastronòmics, aplicant el codi de reserva i el número de bitllet.

D'acord amb la legislació comunitària i el Conveni de Montreal, si la companyia aèria encarregada d'efectuar el vol no és la mateixa que la contractada, el passatger podrà formular una queixa o reclamació a qualsevol d'aquestes, tot i que en el cas del Reglament (CE) nº 261/2004, el passatger només pot reclamar al transportista encarregat d'efectuar el vol en els termes previstos a l'article 2, lletra b. Un exemple sobre aquest fet seria la STJUE, 3ª, 4.07.2018, en el cas C-532/17 (Ar. TJCE 2017/179) que participen Wolfgang Wirth, Theodor Mülder, Ruth Mülder, Gisela Wirth envers Thomson Airways , Ltd, que reflecteix la Jurisprudència del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea, en virtut d'un contracte d'arrendament d'una aeronau amb tripulació ("wet-lease"), en el qual TUIFly GmbH va noliejar de Thomson Airways una aeronau amb tripulació per un nombre determinat de vols. Els demandants en el litigi principal disposaven d'una confirmació de reserva amb sortida des d'Hamburg amb destinació Cancún amb un nombre de vol amb codi identificat amb TUIFly (tot i que el vol seria "operat" per Thomson Airways. Al patir un gran retard, en el litigi principal van sol·licitar a Thomson Airways el pagament d'indemnització, tot i que es va negar perquè segons el Reglament, TUIFly asumia la responsabilitat operativa per a la realització del vol i, per tant, les demandes d'indemnitzacions havien de dirigir-se envers aquell transportista.

Sempre que el passatger consideri que la reparació dels perjudicis que hagi pogut ocasionar la companyia no es vegi satisfeta a través de la reclamació, pot acudir als Tribunals de Justícia per a la determinació de possibles responsabilitats i indemnitzacions que puguin correspondre.

Quan transcorre un temps prudencial i no es rep cap resposta de la companyia o no s'està d'acord amb la mateixa i, a més, l'incident va tenir lloc en un aeroport espanyol o provenia d'un tercer país i la companyia era comunitària, el passatger pot dirigir-se a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA), del Ministeri de Foment.

AESA és l'organisme responsable en el territori Espanyol de vetlar que les companyies aèries respectin els drets dels passatgers previstos en el Reglament (CE) nº 261/2004. Des d'aquest organisme, s'emet la contestació final al passatger on se li indiquen les causes que al·lega la companyia aèria sobre el succés (sempre que la companyia envii l'informe), informant sobre els drets que té aquell passatger en qüestió. En principi, els passatgers no tenen accés a l'informe emès per les companyies aèries a no ser que aquests ho sol·licitin en ocasions especials, com per exemple si acudeixen

als tribunals. Així mateix, des d'AESA es valorarà si se'ls trasllada un expedient complet o no.

L'assessorament, intermediació de queixes i reclamacions de l'usuari a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, han d'estar supeditades a la cancel·lació d'un vol, un retard de vol de més de tres hores, denegació d'embarcament a causa de l'*overbooking*, o a un canvi de classe quan la companyia no ha atès els drets com a passatger. Sempre que es consideri que no s'ha respectat els drets del passatger, es pot reclamar seguint els diversos passos:

- Realitzar una reclamació a la companyia aèria corresponent, a través dels fulls de reclamació que disposen en els taulells d'informació o venda de bitllets en els aeroports o el formulari web.
 - La reclamació l'ha de dirigir al departament d'atenció a l'usuari, o bé per carta, o bé per mitjans electrònics si la companyia disposa d'ells.
 - Ha de conservar-se el bitllet, la informació de l'equipatge i els documents utilitzats. La reclamació ha de ser clara, concisa amb precisió de la data, hora, lloc i les causes de la reclamació així com les dades del reclamant i del vol.
- En el cas de no rebre resposta de la companyia aèria en el termini d'un mes o de no ser satisfactòria, es pot presentar una reclamació davant AESA sense cost. Existeixen dues vies (en línia o per registre) i només s'admet la presentació per una de les dues.

AESA analitza si hi ha hagut incompliment i sol·licitarà a la companyia aèria informació sobre els fets, a més d'analitzar informació addicional com és en el cas de la informació que pot proveir Aena. Una vegada analitzat, AESA comunicarà al sol·licitant i a la companyia aèria, les actuacions portades a terme en relació amb la reclamació i emetrà un informe amb el resultat de les seves actuacions. En el cas que l'informe d'AESA sigui positiu pel passatger però la companyia no l'atengui, podrà acudir a la via judicial.

Quant a la limitació o exclusió de responsabilitat, des d'Aena, es fa referència a les circumstàncies extraordinàries de les quals el transportista aeri està exempt de les seves obligacions envers el passatger o poden estar limitades. Aquestes reclamacions es poden fer via AESA, mitjançant la petició del dit informe detallat amb les circumstàncies que ha patit un vol en concret per certificar que el transportista roman exempt de les seves obligacions, sempre que el passatger ho sol·liciti en ocasions especials.

Aena, la primera operadora aeroportuària del món per nombre de passatgers que d'entre altres objectius té com a principal l'ordenació, direcció, coordinació, explotació i gestió dels aeroports i serveis que deriven d'aquesta, ha de respondre, juntament amb les companyies aèries, davant un seguit de normes davant dels passatgers. En cap cas tenen la potestat de donar informació sobre el succés pel qual l'usuari reclama. Només poden facilitar fulls de reclamació i promoure la informació de certs reglaments com és el Reglament (CE) nº 261/2004, dades extretes a través de l'entrevista realitzada amb el departament d'atenció al client. Certament Aena no dóna informació sobre les causes de la cancel·lació o el retard, la decisió és presa per la companyia aèria. Tanmateix, Aena sí dóna informació sobre l'estat de l'aeroport, les pistes, la meteorologia a l'hora prevista per a l'enlairament del vol, informació molt important per determinar si la companyia aèria va fer tot el possible per evitar tal retard o cancel·lació considerant el 15è del Reglament (CE) nº 261/2004.

En resum, cada part haurà d'exercir uns deures. La companyia aèria ha de fer tot el necessari perquè l'avió estigui llest per sortir a l'hora que li correspon per tal que el controlador aeri pugui dirigir el vol (des que surt del pàrquing fins que arriba a l'altre pàrquing en l'aeroport de destí) de la forma més eficient possible.

VI. CONCLUSIONS

Finalment, havent valorat tota la informació recopilada, es pot concloure dient que les decisions de gestió del trànsit aeri interfereixen directament en les responsabilitats de les companyes aèries i tenen un pes molt important en cadascun dels vols que s'enlairen diàriament. Aquests impactes no només són directament rebuts pels passatgers en forma de retards i cancel·lacions, sinó que també tenen una penetració important en la rendibilitat econòmica de les companyies aèries. A continuació s'exposen les conclusions que s'han extret amb l'anàlisi de cadascun dels objectius secundaris.

Per una banda, el Reglament en torn el qual gira el present treball pretén regular una sèrie d'aspectes del trànsit aeri. Va esdevenir de vital importància en el món globalitzat en el qual vivim i va suposar el reconeixement i la unificació dels drets mínims que tenen els passatgers.

Tanmateix, no és suficient el reconeixement d'un dret a compensació, assistència o reemborsament, sinó que va més enllà. Es discrepa en el tractament dels danys ocasionats quant als retards i les cancel·lacions. En primer lloc, en comptes de concedir una compensació alçada basada en distància, s'hauria de preveure, en el cas del retard i des d'un punt de vista econòmic, un reemborsament d'un percentatge del preu del bitllet. A més, tots aquells passatgers que arribin amb almenys dues hores de retard a la destinació haurien de tenir dret a compensació, per evitar el tracte desigual de les situacions. En segon lloc, el Reglament hauria de tractar de forma diferent les cancel·lacions que s'avisen al passatger amb antelació i aquelles un cop el passatger afectat ja es troba a la plataforma aeroportuària. El passatger afectat per una cancel·lació quan es troba a l'aeroport no té opció de recular, no té possibilitat per trobar alternatives pel seu compte. Els temps d'espera i la falta d'informació actualitzada a temps real són algunes de les principals preocupacions entre els passatgers, i aquest fet, a banda del Reglament, és una de les coses que s'hauria de millorar. És per això que es creu important que des de l'entitat de gestió aeroportuària Aena, en un futur, es proveeixi informació sobre els estats dels vols, els motius de cancel·lació i retards i fins i tot, si escau, informar el passatger sobre l'existència o no de circumstàncies extraordinàries quant a la cancel·lació o retard. Caldria aplicar un organisme de cooperació entre els organismes estatals i el Tribunal de la Justícia de la Unió europea (òrgan que actua imparcialment) per tractar de regular aquestes circumstàncies que queden fora de la informació a l'abast del passatger.

Per altra banda, al llarg del treball també s'ha vist la importància d'aclarir el concepte de circumstància extraordinària o de força major per exonerar de responsabilitat al transportista aeri en qüestió. Són moltes les companyies aèries que en qualsevol cas de retard o cancel·lació s'encobreixen sota l'existència d'alguna d'aquestes circumstàncies. Amb la finalitat d'evitar abusos i d'aplicar, realment, un límit de manera restrictiva, s'ha de delimitar d'una forma complexa quan s'està davant d'aquestes situacions. Es suporta la dificultat d'implementar una llista d'aquestes situacions, ja que portaria en alguns casos a una desprotecció del transportista, però si una llista exemplificativa que reculli la majoria dels casos en els quals els passatgers poden estar davant, tal com ho fa la Proposta de reforma del Reglament.

En relació amb aquestes circumstàncies extraordinàries, tractades en els considerats 14è i 15è del preàmbul del Reglament (CE) n° 261/2004, com s'ha esmentat anteriorment, és de difícil elecció considerar aquelles que estan fora de l'abast del transportista tot i haver fet tot el possible per haver-les evitat. Al llarg del treball s'han anat esmentant exemples sobre aquestes, sustentades per diverses sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea, de l'Audiència Provinciala i per casos reals que s'han extret de les diferents entrevistes. Dins d'aquestes les condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, les accions de manteniment, vagues que afectin les operacions del transportista aeri i l'elevat nombre d'avions en algun punt concret de la ruta, són les causes més comunes que afecten en l'operativa normal dels vols programats, i en molts casos, acaben esdevenint circumstàncies extraordinàries. Com a conseqüència, segons el 14è del preàmbul del Reglament, aquests exemples poden donar lloc a una decisió de gestió de trànsit aeri que exoneri de responsabilitat del transportista en d'acord amb el considerat 15è d'aquest. Però, davant de les diverses situacions, s'han d'analitzar i estudiar cas per cas. Davant aquest escenari, són moltes les causes que queden fora de l'abast del mateix transportista i, per tant, és molt difícil proveir una llista exhaustiva de circumstàncies en les quals s'exoneri de responsabilitat donant lloc a un escenari en el qual les decisions de gestió del trànsit aeri puguin ser degudes a causes no contemplades en el 14è del Reglament.

A banda del 14è del Reglament es proposa una llista basada en els principis els quals se sustenten aquestes circumstàncies excepcionals: imprevisibles, inevitables i externes:

Guerra o inestabilitat política	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupcions imprevistes derivades de la guerra, i la inestabilitat política de qualsevol tipologia, quan no es recomani viatjar. - Subministrament de combustible de l'avió limitat o no disponible a curt termini i sense notificació prèvia. - Activitat il·legal, per exemple terrorisme.
Meteorologia	<ul style="list-style-type: none"> - Condicions meteorològiques incompatibles amb la realització segura del vol. Poden ser pronosticades, sigui a l'aeroport de sortida o d'arribada, o al llarg de la trajectòria que segueix la ruta. - El tancament de qualsevol aeroport de sortida o d'arribada a causa de condicions meteorològiques. - Les condicions climàtiques resultants de les restriccions de capacitat, sigui a l'aeroport d'arribada o sortida. - Danys que es produeixin a l'aeronau i que podrien afectar a la seguretat del vol o a la integritat de l'aeronau, i requereix una avaluació immediata o una reparació dels desperfectes causats per altres fenòmens meteorològics.
Seguretat	<ul style="list-style-type: none"> - Descobriments o amenaça de bomba, sigui a bord de l'aeronau o en els aeroports de sortida o arribada. - Tancament de l'aeroport de sortida o d'arribada sense notificació prèvia per raons de seguretat. - Actes de sabotatge a l'aeronau prevista per operar el vol. - Eliminació d'un passatger rebel de l'aeronau per raons de seguretat, produint-se un retard o desviació del vol. - Segrest de l'aeronau.
Deficiències inesperades que afectin la seguretat del vol	<ul style="list-style-type: none"> - Danys detectats en l'aeronau durant el vol anterior, causades per un objecte estrany que requereixen avaluació o reparació immediata. - La falta de controladors sobre la condició. - Qüestions tècniques que provoquen que el pilot es vegi obligat a portar un canvi de ruta de l'aeronau o desviament. - Danys a l'estructura de l'aeronau que requereix una avaluació o

	<p>reparació immediata, com pot ser el cas de col·lisió entre un vehicle d'aeroport i un avió.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualsevol altres defectes tècnics que es manifestin immediatament abans de la sortida o en el vol i que requereixin una investigació o reparació abans que l'aeronau estigui preparada pel vol previst.
Altres casos	<ul style="list-style-type: none"> - Ornitologia. - Passatger o membre de la tripulació en estat greu o mort a bord. - Tancament aeroportuari per falta de seguretat i raons meteorològiques.

Taula 2: Proposta de circumstàncies extraordinàries. Font: Elaboració pròpia

Contràriament, no es consideraran com extraordinàries els aspectes tècnics que es van trobar durant el manteniment, en el qual la peça o sistema en qüestió estava programada per comprovar el seu funcionament, les qüestions tècniques que sorgeixen com a resultat del fracàs del manteniment i les hores extres de la tripulació com a resultat d'una mala planificació de les operacions de les companyies aèries.

Les decisions sobre la gestió del trànsit aeri es prenen constantment, es reben milers d'ordres d'aquesta tipologia en cada vol. Qualsevol situació o element amb capacitat d'influir directa o indirectament en el desenvolupament de l'explotació de l'activitat aèria pot portar a terme la saturació d'aquest. Qualsevol decisió presa pel control de trànsit aeri (ATC), per petita que sigui, afecta el vol de manera notòria i no només té efectes sobre els passatgers en forma de retards o cancel·lacions, sinó que també poden provocar grans impactes econòmics sobre les companyies aèries. Decisions que, com s'ha observat al llarg del treball, recauen en el Sistema de Control de Trànsit Aeri (Eurocontrol) i pel Controlador de Trànsit Aeri, i d'aquí l'assoliment dels objectius secundaris proposats.

Fent referència al segon i tercer objectiu secundari, els controladors aeris, a banda de gestionar i transmetre els canvis d'altitud, rumb, velocitat, assignar pista d'aterratge amb l'arribada instrumental seguida d'una aproximació, enlairar els avions de manera ordenada i informar sobre les condicions meteorològiques de l'aeroport en qüestió, d'entre altres, no tenen la potestat de cancel·lar un vol. La figura responsable final de cancel·lar un vol és la companyia aèria, sigui per motius econòmics o que posin en perill la seguretat del mateix vol. El controlador aeri pren aquestes decisions majoritàriament per regular i ordenar el transit aeri en el sector sobre el qual el controlador en qüestió és responsable. La presa de decisions de la gestió del trànsit

aeri va relacionada en moltes ocasions per regulacions sota el nom de *slots*, davant els quals les companyies aèries tenen molt poc marge de maniobra. En el cas que es pugui preveure que el dit *slot* ocasionarà un retard important, la companyia sempre ha d'intentar buscar alternatives que permeti reduir aquesta regulació.

Avui en dia seria impensable un món sense trànsit aeri. Quant al quart i cinquè objectiu secundari, des de la macrogestió, proveïda des d'Euroncontrol i relacionada amb el trànsit aeri, els *slots* configuren la millor manera de regular i gestionar el trànsit aeri. Són decisions que sempre es comuniquen a les companyies aèries amb el temps que les situacions ho permetin sempre que no siguin imprevisibles, i que, com a conseqüència s'hagin de notificar en el mateix moment que es produeixen, restant en mans del comandant del vol decidir si l'avió s'enlaira o no, analitzant els paràmetres econòmics i de seguretat. És molt complicat preveure una reserva de temps de la mateixa manera que preveure aquestes circumstàncies.

Des de la meua opinió, és important la relació que es pot establir en la previsió d'aquestes decisions, fomentant que possiblement el fet de notificar aquestes situacions sense marge temporal, finalment acabin constituint com a circumstàncies extraordinàries i exonerant la responsabilitat d'aquest.

No obstant això, donada la importància de la gestió de capacitat existent a Europa, els sistemes de navegació aèria estan principalment basats en la seguretat i la productivitat, però en un futur, haurien d'estar molt lligats a la gestió de la demanda. Si augmenten les capacitats aèries, haurien d'augmentar de la mateixa manera les taxes proporcionades per les companyies aèries.

Cal destacar a més que, la rendibilitat econòmica juga un paper molt important en maximitzar els esforços d'una companyia aèria per portar a terme un vol determinat envers situacions que ho dificultin. Quan des dels serveis de trànsit aeri regulen un vol en una companyia determinada, sorgeixen problemes com per exemple, que la tripulació sobrepassi les hores màximes d'activitat, passatgers que perden connexions d'altres vols, augment de les despeses en combustible, i és aquí on es veu l'estructura de cada companyia aèria. Una aposta per fer front a aquestes situacions seria per exemple planificar les programacions de les tripulacions més lleugeres, per evitar que es passin d'hores si s'aplica una regulació i no haver d'utilitzar una tripulació de reserva ni molt menys cancel·lar el vol, proveir rotacions més llargues dels avions per aportar flexibilitat alhora de recol·locar avions en funció de les necessitats.

Les cancel·lacions dels vols i els grans retards són notícia precisament per la seva excepcionalitat. Cada actor que fa possible des de la facturació fins al

desembarcament del vol en l'aeroport de destí, té unes responsabilitats clarament definides, i poden ser molts els factors imprevistos que poden afectar l'operació aèria. I és per això quan cada cas és diferent i ha de ser analitzat de forma individual des que la companyia aèria rep una reclamació fins que arriba als tribunals del Parlament i el Consell de la Unió Europea.

S'ha de seguir endavant amb aquesta regulació per aconseguir un equilibri de protecció i benestar del passatger, sense descuidar els interessos dels transportistes aeris, de forma que el transportista aeri sigui el mode d'elecció per excel·lència i no per l'estalvi de temps, per tal d'augmentar el nivell de protecció a l'usuari.

VII. BIBLIOGRAFIA

Aena. (2018). Tráfico de Pasajeros. Operaciones y Carga en los Aeropuertos Españoles [en línea]. Dirección de Operaciones, Seguridad y Servicios. Departamento de Estadísticas. Recuperat de: <http://www.aena.es/csee/ccurl/792/416/Informe2en018_provisionales.pdf> [Consulta: 1.04.2019].

Agencia Estatal de Seguridad Aérea. (2019). Reclamaciones por cancelaciones y retrasos [en línea]. Recuperat de: <https://www.seguridadaaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx> [Consulta: 1.04.2019].

Airlines for Europe (A4E). (2018). Las huelgas de controladores de tráfico aéreo están destruyendo el tráfico aéreo y la economía de Europa [en línea]. Recuperat de: <<https://a4e.eu/wp-content/uploads/2018/06/A4E-WW-and-Michael-Oleary-press-release-20-June-2018-SPANISH.pdf>> [Consulta: 4.03.2019].

Airlines for Europe (A4E). (2018). 2018: Worst year for ATC delays and flight cancellations in nearly a decade [en línea]. Brussel·les. Recuperat de: <<https://a4e.eu/2018-worst-year-for-atc-delays-and-flight-cancellations-in-nearly-a-decade/>> [Consulta: 4.03.2019].

Airlines for Europea (A4E). (2019). 400+ flights cancelled due to national Air Traffic Control (ATC) strike in Belgium tomorrow [en línea]. Brussel·les. Recuperat de: <<https://a4e.eu/wp-content/uploads/2019/02/Belgium-ATC-Strike-More-than-400-flights-Cancelled.pdf>> [Consulta: 4.03.2019].

Airlines for Europe (A4E). (2018). French Air Traffic Control (ATC) strike begins tonight; More than 800 flights across Europe cancelled and 100.000 passengers affected [en línea]. Brussel·les. Recuperat de: <<https://a4e.eu/french-air-traffic-control-atc-strike-begins-tonight-more-than-800-flights-across-europe-cancelled-and-100000-passengers-affected/>> [Consulta: 4.03.2019].

ALMAGRO, J. (2011). “La responsabilidad civil de los controladores aéreos”. *Diario La Ley*, núm. 7563, Sección Columna, 7 Feb. 2011, Ref. D-51.

BENÍTEZ, J. J. (2000). Factores determinantes de la demanda de transporte aéreo y modelos de previsión. *Boletín Económico de ICE*, nº 2652, pàg. 41-45.

BOBEK, M. ; PASSL, J. (2016). *Air Passenger Rights. Ten years on*. M. Bobek & J. Passl, Eds.

Enaire. (2019). Carta de Servicios 2019-2022 [en línia]. Recuperat de: <https://www.enaire.es/servicios/atm/servicios_de_transito_aereo_ats/control_de_trafico_o_aereo_atc> [Consulta: 1.05.2019].

Eurocontrol. (2018). Monthly Network Operations Report. Analysis – December 2018 [en línia]. Network Manager nominated by the European Commission. Recuperat de: <<https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/publication/files/nm-monthly-network-operations-report-analysis-december-2018.pdf>> [Consulta: 4.04.2019].

FERNÁNDEZ, M. (2012). No cabe denegar la indemnización por cancelación de vuelo alegando que se trata de una “reprogramación” no sujeta al Reglamento 295/1991 [en línia]. Castilla La Mancha: *Centro de Estudios de Consumo*. Recuperat de: <<https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/28/2012/CONSULTA%20%20Caso%20Vueling%20Airlines.pdf>> [Consulta: 22.03.2019]

FERRER, B. (2013). *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*. Madrid: Dykinson.

GAÏA, D. ; NOUVEL, P. (2006). *Sécurité & Compagnies aériennes*. Puits Fleuri.

GARCÍA ÁLVAREZ, B., “Algunas precisiones sobre los conceptos de cancelación y de compensación suplementaria del Reglamento 261/2004, de 11 de febrero (Comentario a la STJCE de 13 de octubre de 2011)”, *Revista de Derecho del Transporte*, núm. 9, 2012, pàg. 341 – 347.

GUERRERO, M.J. (2016). *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales.

Iberia. (2019). Reclamaciones [en línia]. Recuperat de: <<https://www.iberia.com/es/relaciones-cliente/>> [Consulta: 15.03.2019].

ILLESCAS, M. ; ULTRILLA, L. ; ZAITEGUI, M. (1998). *El control aéreo en España*. USCA.

International Air Transport Association (IATA). (2018). Annual Review 2018 [en línia]. Sydney: Director General & CEO. Recuperat de: <<https://www.iata.org/publications/Documents/iata-annual-review-2018.pdf>> [Consulta: 21.12.2018].

JIMÉNEZ. J. (2015). “La responsabilidad civil en el transporte aéreo”. *Revista de Ciencias Jurídicas*, núm. 141, pàg. 31-62.

Ministerio de Fomento. (2017). Tráfico en los aeropuertos españoles [en línia]. Dirección General de Transporte Aéreo y Área de Estudios Estratégicos y Análisis de Mercado. Recuperat de: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/EEA0812D-5E39-4295-B1DA-AD4672033384/145781/TRAFICO_SEPT_PDF.pdf> [Consulta: 10.04.2019].

Ministerio de Fomento. (2018). Tráfico en los aeropuertos españoles [en línia]. Dirección General de Transporte Aéreo y Área de Estudios Estratégicos y Análisis de Mercado. Recuperat de: <https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/listado/recursos/trafico_en_los_aeropuertos_espanoles-2018.pdf> [Consulta: 10.04.2019].

Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). (2017). Annual Report 2017 [en línia]. The United Nations. Recuperat de: <<https://www.icao.int/annual-report-2017/Pages/ES/the-world-of-air-transport-in-2017.aspx>> [Consulta: 27.02.2019].

PAZOS, R. “El derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros”. *Revista para el análisis del derecho*. 2017, pàg 4-50.

PAZOS, R. (2018). *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*. Bosch.

STEIN, E. ; SMOLENSKY, M. (1998). *Human Factors in Air Traffic Control*. San Diego: Academic Press.

7.1 Normativa

Comunicación COM/2007/168 final, de 4 de abril de 2007, de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo de conformidad con el artículo 17 del Reglamento (CE) no 261/2004 sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento 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. {SEC(2007) 426}. (Documentos COM, núm. 168, de 4.4.2007). [en línea]. Recuperat de: <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0168:FIN:ES:PDF>> [Consulta: 6.02.2019].

Comunicación COM/2013/0130 final – 2013/0072 (COD), de 13 de marzo de 2013, Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) no261/2004 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 el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje. (Texto pertinente a efectos del EEE) {SWD(2013) 62 final} {SWD(2013) 63 final}. (Documentos COM, núm. 130, de 13.3.2013) [en línea]. Recuperat de: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0130&from=ES>> [Consulta: 6.02.2019].

Comunicación COM/2015/663 final, de 16 de diciembre de 2015, Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación y los progresos del Cielo Único Europeo en el período 2012-2014. (Texto pertinente a efectos del EEE). (Documentos COM, núm. 663, de 16.12.2015) [en línea]. Recuperat de: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0663&qid=1558005682902&from=ES>> [Consulta: 21.03.2019].

Comunicación 2016/C 214/4. Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo 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 (CE) n.o 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión

modificada por el Reglamento (CE) no. 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo. (DOUE C, núm. 59, 15.6.2016, págs. 5-21). [en línea]. Recuperat de: [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=ES>](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=ES) [Consulta: 10.02.2019].

Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado en Varsovia el 12 de Octubre de 1929, como consecuencia de la Conferencia internacional de Derecho privado aéreo, Boletín Oficial del Estado, 233 (1931).

Directiva 2006/23/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2006, relativa a la licencia comunitaria del controlador de tránsito aéreo.

Instrumento de Ratificación del Protocolo relativo al texto auténtico trilingüe del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944), firmado en Buenos Aires el día 24 de septiembre de 1968, Boletín Oficial del Estado, 311 (1969).

Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, Boletín Oficial del Estado, 122 (2004).

Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, Boletín Oficial del Estado, 176 § 1029 (1960).

Ley 9/2010, de 14 de abril, por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo, se establecen las obligaciones de los proveedores civiles de dichos servicios y se fijan condiciones laborales para los controladores civiles de tránsito aéreo, Boletín Oficial del Estado, 91 § 5983 (2010).

Reglamento (CE) nº 261/2004, de 11 de febrero, 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.

7.2 Taula de jurisprudència citada

Sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea

Sala i data	Assumpte	Aranzadi	Parts
Sala tercera, 4 de juliol de 2018.	C-532/17	TJCE 2017/179	Wolfgang Wirth, Theodor Mülder, Ruth Mülder i Gisela Wirth envers Thomson Airways Ltd.
Sala novena, 17 de setembre de 2015.	C-257/14	ECLI:EU:C:2015:618	Corina van der Lans envers Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV.
Sala novena, 4 de setembre de 2014.	C-452/13	TJCE 2014/248	Ronny Henning envers Germanwings GmbH.
Sala cinquena, 14 de novembre de 2014.	C-394/14	ECLI:EU:C:2014:2377	Sandy Siewert, Emma Siewert, Nele Siewert envers Condor Flugdienst GmbH.
Sala tercera, 31 de gener de 2013.	C-12/11	TJCE 2013/29	Denise McDonagh envers Ryanair Ltd.
Sala tercera, 4 d'octubre de 2012.	C-22/11	TJCE 2012/285	Timy Lassooy envers Finnair Oyj.
Sala tercera, 12 de maig de 2011.	C-294/10	TJCE 2011/128	Andrejs Eglitis i altres envers Air Baltic Corporation SA.
Sala tercera, 13 d'octubre de 2011.	C-83/10	TJCE 2011/311	Sousa Rodríguez i altres envers Air France SA.
Sala quarta, 19 de novembre de 2009.	C-402/07 i C-432/07	TJCE 2009/357	Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon i Alana Sturgeon envers Condor Flugdienst GmbH; Stefan Böck, Cornelia Lepuschitz envers Air France SA.
Sala quarta, 22 de desembre de 2008.	C-549/07	TJCE 2008/349	Friederike Wallentin-Hermann envers Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA.

Taula 3: Sentències del Tribunal de la Justícia de la Unió Europea citada. Font: Elaboració pròpia

Sentències de les Audiències Provincials

Jutjat i data	Aranzadi	Ponent
Mercantil Sec 12º de Madrid, 13.03.2012	AC 2012/1413	María Gallego Sánchez
Mercantil Sec 1º d'Oviedo, 19.04.2011	AC 2011/5269	-

Taula 4: Sentències de les Audiències Provincials. Font: Elaboració pròpia