

VOLANDO RASO
GERMÀ BEL
(PUBLICADO EN EL PAÍS, 2 DE NOVIEMBRE DE 2002)

El 28 de octubre Iberia anunció unos beneficios operativos de 233 millones de euros en los nueve primeros meses de 2002. Esta cifra multiplica por 6,3 los beneficios del mismo período de 2001. Enhorabuena a la dirección de la empresa. La Bolsa reaccionó con entusiasmo a la noticia, y las acciones de Iberia subieron ese día el 4,9%, la mayor subida entre los valores del Ibex. De hecho, Iberia es la única gran aerolínea cuyo precio en Bolsa ha aumentado en 2002. El resto de las grandes compañías europeas y americanas han sufrido acusadas caídas de su precio bursátil. No está nada mal. Enhorabuena a los accionistas.

Al analizar las causas del gran aumento de los beneficios de Iberia se observa que los ingresos se han reducido en un 2,4% respecto a 2001. Sin embargo, los gastos operativos han bajado mucho más: un 7,8%. Enhorabuena también a algunos analistas financieros de la privatización, que concluirán que la Iberia privada es más eficiente que la Iberia que fue pública hasta su privatización en 2001.

Pero me quedan algunas dudas sobre si procede felicitar también a los clientes de Iberia. En los últimos meses se han sucedido noticias preocupantes sobre el funcionamiento de Iberia que indican un aumento de las incomodidades para los usuarios y una menor calidad del servicio. Incluso empiezan a emerger dudas sobre un eventual descuido de elementos que afectan a la seguridad en el vuelo.

No es difícil recordar el sainete de las maletas en la recta final del verano. Algunos aeropuertos españoles se transformaron en grandes almacenes de equipaje extraviado. Además de otros factores, imputables a los servicios de tierra de los que es responsable AENA, los pilotos de Iberia señalaban que algunos vuelos se realizaban sin equipaje por pequeñas averías no reparadas en el sistema de cierre de las bodegas de carga. Algo habrá de cierto, porque recuerdo personalmente un retraso de seis horas en el vuelo Madrid-Nueva York el 13 de febrero pasado, debido a la necesidad de cambiar el avión por imposibilidad de reparar 'in situ' el cierre de la bodega de equipaje. El cambio de avión exigió el desalojo del pasaje, ya embarcado, y la espera de disponibilidad de nuevo avión.

Por otra parte, estamos asistiendo a un deterioro de servicios regulares de Iberia como el Puente Aéreo, del que este periódico se hizo gran eco el 28 de octubre, el mismo día del anuncio del extraordinario aumento de beneficios. Parece constatado que se suprimen vuelos poco ocupados, cuyo pasaje se acumula al vuelo posterior. Asimismo, la reducción de personal asignado al Puente Aéreo, especialmente en El Prat, ha deteriorado el servicio a los clientes, pese al esfuerzo y la profesionalidad del personal de Iberia.

Por último, les narraré, de primera mano, una anécdota, por así decir, acaecida el domingo 27 de octubre, un día antes del anuncio del aumento de beneficios. El puente Barcelona-Madrid 0815 despegó puntual, a esa hora de la mañana. Pero tras un rato sobrevolando el entorno de Madrid, el piloto informó de la existencia de una tupida capa de niebla en Barajas. El piloto, transparente además de correcto, explicó que el aparato disponía del *sistema de aterrizaje instrumental* tipo 3C, para visibilidad nula. Pero, lamentablemente, estaba averiado y no había sido reparado por...¡falta de repuestos! Por tanto, intentó un aterrizaje más 'visual', que fue abortado en el último (realmente el último) momento. Después, retorno a...¡Valencia! El combustible restante del avión no permitía el regreso a Barcelona. En fin, escala técnica en Valencia, llenado de

depósito, espera de partes meteorológicos más favorables y, sin más incidencias, llegada a Madrid a la una menos cuarto, con más de tres horas de retraso.

¿Ha ido demasiado lejos Iberia en su política de reducción de gastos? Parece que sí. Y aquellos analistas financieros felices con el aumento de la eficiencia aparente de Iberia harían bien en recordar que el coste total del transporte incluye, además del monetario, el tiempo empleado por los clientes, y otros factores de calidad. Pero hay que ser economista muy fino, y disponer de mucha información, para incluir estos elementos en el análisis de eficiencia.

Claro que en una economía de mercado y en un sector abierto a la competencia el cliente siempre puede votar con los pies y cambiar de compañía. Pero esto presenta algunos problemas en el transporte aéreo. Es cierto que ha habido un aumento general de la competencia. Pero en los vuelos interiores peninsulares Iberia tiene el monopolio de hecho en muchas rutas, y en las más relevantes, como el Puente Aéreo, su posición es de gran dominio del mercado. Estas carencias de la competencia limitan las opciones de los clientes y dificultan que estos disciplinen la gestión de las compañías mediante la elección.

Me parece bien que se privatizara Iberia, porque el Estado no debe gestionar empresas mercantiles en sectores abiertos a la competencia. Pero hay que ser consciente de que los fallos de la competencia reclaman una política de defensa de la competencia muy activa, y también una política de protección a los clientes, que en este sector parece muy débil. Dadas las dificultades para la elección en el transporte aéreo, sería bueno reforzar los derechos de los consumidores. Así quizás podríamos tener también en el futuro algún motivo de felicitación.