



PROYECTO DE ORDEN por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios de transporte aéreo establecidos en el ámbito de la Unión Europea.

El transporte aéreo, por su propia naturaleza, trasciende de las fronteras nacionales lo que ha determinado que aspectos esenciales de su regulación se establezcan en normativa internacional y de la Unión Europea. Tal es el caso de los derechos de los pasajeros que se reconocen en el Reglamento (CE) nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 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 se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 y en el Reglamento (CE) nº 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece en su disposición adicional segunda que, para la resolución de los litigios de consumo que surjan en aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad; que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la citada ley, a fin de que pueda ser acreditada como tal entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo; y que, mediante orden ministerial, debe adoptarse el procedimiento de resolución alternativa de tales litigios, procedimiento que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para la compañías aéreas.

De este modo, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, continúa asegurando el acceso de los pasajeros a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para resolver sus reclamaciones, al tiempo que fortalece su protección al asegurar el cumplimiento de las resoluciones que se adopten dado su carácter vinculante para las compañías aéreas y contemplar la necesidad de que, en todo caso, se acredite una entidad para la resolución alternativa de los litigios en esta materia, la propia Agencia. Además, esta Ley refuerza la aplicación de los principios de independencia, imparcialidad, transparencia y eficacia en la resolución de estas reclamaciones.

En este contexto, esta orden regula el procedimiento de resolución alternativa de los litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los derechos de los usuarios de transporte



aéreo, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Asimismo, se da cabida en el procedimiento a la resolución de litigios en línea regulados por el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Esta orden, por otra parte, resulta conforme con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La necesidad y eficacia de esta iniciativa se justifica en la propia disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, toda vez que el establecimiento de este procedimiento es el medio más eficaz para asegurar la efectiva protección de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo establecidos por la normativa sectorial.

En la orden se asegura el cumplimiento de los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y eficiencia, al limitarse a establecer, en coherencia con el régimen previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, las singularidades del procedimiento exigibles para el efectivo cumplimiento de lo previsto en dicha norma, sin imponer cargas innecesarias a los interesados.

La orden, por último, responde al principio de transparencia no sólo porque, en coherencia con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, quedan definidos con claridad sus objetivos, sino también porque se ha garantizado la efectiva participación en su elaboración de los destinatarios de la norma. En efecto, en la tramitación de esta disposición además de la Información pública, se ha dado audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, a las organizaciones de compañías aéreas y a los gestores aeroportuarios.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Función Pública, (...) el Consejo de Estado.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden tiene por objeto regular el procedimiento de resolución alternativa de los litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea



en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A efectos de lo dispuesto en esta orden, se entenderá por:

a) Pasajero o usuario: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y a la que le resulte de aplicación:

1º. El Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 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 se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, o

2º. El Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

2. Al resto de los conceptos utilizados en esta orden les será de aplicación las definiciones establecidas en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, así como en el Reglamento (CE) nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, y el Reglamento nº 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2006,.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta orden es de aplicación al procedimiento que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (en adelante la Agencia), como entidad alternativa de resolución de litigios en el sector del transporte aéreo, acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, proporcione a los usuarios, compañías aéreas y gestores aeroportuarios para la resolución de los conflictos, nacionales o transfronterizos, que surjan respecto de la aplicación de:



a) el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, cuando:

1º. Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en territorio español, o,

2º. Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese país no perteneciente a la Unión Europea, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía aérea comunitaria.

b) el Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, cuando:

1º. Las personas con discapacidad o movilidad reducida utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en territorio español, lleguen a estos aeropuertos o transiten por ellos, o,

2º. En los casos previstos en los artículos 3, 4 y 10 del citado Reglamento, los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en país no perteneciente a la Unión Europea lo hagan con destino a otro aeropuerto situado en territorio español, si la compañía aérea operadora es comunitaria.

2. Lo dispuesto en la letra b), 1º, será de aplicación siempre que la reclamación se dirija frente a los gestores de los aeropuertos situados en territorio español.

3. No obstante, en el caso de que la negativa a embarcar a un usuario tenga su causa en los procedimientos o requisitos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil, así como en cualquier normativa sobre los requisitos documentales para confirmar la identidad de los usuarios en el embarque u otra documentación del viaje, la Agencia únicamente conocerá de las reclamaciones que se planteen en relación con vuelos que salgan de los aeropuertos situados en territorio español.

Artículo 4. *Exclusiones.*

Está excluido del ámbito de aplicación del procedimiento de resolución alternativa de litigios regulado en esta orden, cualquier litigio distinto de los previstos en el artículo 3 y, en particular aquellos que versen sobre:



a) Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte.

b) Las cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte aéreo u otra documentación atinente al transporte.

c) Las prácticas desleales, publicidad o información precontractual o contractual.

d) La protección de datos de carácter personal.

e) Las reclamaciones de los usuarios en base al Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, o las reclamaciones por la destrucción, pérdida, avería o retraso de los equipajes facturados en base a cualquier otra norma o convención.

f) Los demás previstos en el artículo 3.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 5. Recurso a los tribunales y sistemas extrajudiciales de resolución de controversias.

1. Lo previsto en esta orden se entiende sin perjuicio de la posibilidad que asiste en todo caso al usuario de plantear su pretensión directamente ante los Juzgados y Tribunales para hacer valer sus derechos frente a la compañía aérea o gestor aeroportuario.

2. Asimismo, lo dispuesto en esta orden se entenderá sin perjuicio del derecho del usuario a acudir a cualquier sistema extrajudicial de resolución de conflictos aceptado por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, en particular al arbitraje de consumo o al sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

Artículo 6. Información a los pasajeros.

Las compañías aéreas o los gestores aeroportuarios que estén adheridos a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y las compañías aéreas, las cuales están obligadas a acudir al procedimiento de la Agencia cuando el usuario presente ante ésta una reclamación, deberán informar a los usuarios del transporte aéreo de la posibilidad de recurrir ante



dichas entidades, de conformidad con el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 7. Reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario.

1. Con carácter previo a la iniciación del procedimiento alternativo de resolución de litigios previsto en esta orden, el usuario deberá haber planteado su pretensión ante el responsable del incumplimiento que origina la reclamación, aportando la documentación que considere pertinente para hacer valer sus derechos.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la compañía aérea o el gestor aeroportuario frente al que se dirija la reclamación, deben asegurar que el usuario tenga constancia de su presentación y darán respuesta a la reclamación en el plazo más breve posible, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

3. Cuando una reclamación presentada directamente por el usuario a la compañía aérea o al gestor aeroportuario no haya podido ser resuelta, o no sea totalmente satisfactoria de las pretensiones del usuario, éstos deberán facilitarle la información relativa a si se encuentran adheridos a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y, en todo caso, deberán informar de la posibilidad de presentar su reclamación ante la Agencia de conformidad con el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Artículo 8. Principios del procedimiento.

1. El procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos regulado en esta orden responde a los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

2. Además, este procedimiento es:

a) Gratuito para las partes, sin perjuicio de la asunción por la que corresponda de los costes de la pruebas propuestas.

b) Para los usuarios y los gestores aeroportuarios, de aceptación voluntaria y resultado no vinculante, y



c) Para las compañías aéreas, de aceptación obligatoria y resultado vinculante.

CAPÍTULO II

Procedimiento de resolución alternativa de litigios

Artículo 9. *Presentación de reclamaciones.*

1. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la Agencia, electrónicamente, a través de su sede electrónica, o en papel, a través de cualquier oficina de asistencia en materia de registros o de las oficinas de correos, conforme a lo previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. La reclamación se realizará en el formulario que al efecto adopte la Agencia y tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) Nombre y apellidos del usuario y, en su caso, de la persona que lo represente.

b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los usuarios podrán aportar su dirección de correo electrónico o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.

c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la reclamación.

d) Lugar y fecha.

e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad, en ambos casos, por cualquiera de los sistemas de firma admitidos por la Agencia.

3. El formulario que adopte la Agencia incorporará la información al usuario a que se refiere el artículo 14.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de modo que se garantice su conocimiento por el usuario antes de la firma y presentación de la reclamación.

4. Junto a la reclamación, el usuario acompañará:



a) En el caso de solicitudes presentadas en papel, copia del documento nacional de identidad (DNI), tarjeta de identidad de extranjero (NIE) o pasaporte del usuario, salvo en el caso de los usuarios con DNI o NIE español que no se hayan opuesto expresamente a la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto.

b) Acreditación de la fecha de presentación y contenido de la reclamación ante la compañía aérea o gestor aeroportuario, así como, en su caso, de la respuesta a la misma.

c) Acreditación de la contratación del servicio sobre cuya ejecución se reclama, entre otros, mediante presentación de copia del contrato, billete o tarjeta de embarque.

d) Cualquier otra documentación que el usuario considere pertinente.

5. Cuando se trate de litigios incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) nº 524/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, se entenderá en todo caso que su transmisión entre la plataforma europea de resolución de litigios en línea prevista en dicho Reglamento y la Agencia, cumple con los requisitos formales para el inicio del procedimiento establecido en esta orden y, en particular, en relación con la identificación del pasajero y los requisitos de las comunicaciones y notificaciones.

Artículo 10. *Subsanación de la reclamación.*

Si la reclamación no reúne los requisitos previstos en el artículo anterior, se requerirá al usuario para que en el plazo de diez días hábiles subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su reclamación, previa resolución dictada al efecto.

Artículo 11. *Inadmisión a trámite de la reclamación.*

1. Será causa de inadmisión de la reclamación que:

a) No se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, conforme a lo previsto en el artículo 6.1, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al usuario. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiese comunicado su resolución.



b) La reclamación sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación de este procedimiento.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) La reclamación se hubiera resuelto o esté pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, salvo que se haya acordado la suspensión del procedimiento judicial o arbitral a resultas del que se interesa sustanciar ante la Agencia.

e) La reclamación se presente ante la Agencia transcurrido un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

2. El órgano competente declarará la inadmisión de la reclamación, que deberá ser motivada y se notificará al usuario en el plazo de veintiún días naturales desde la recepción de la reclamación.

3. Contra la resolución que declare la inadmisión de la reclamación podrá interponerse recurso potestativo de reposición de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

Artículo 12. Traslado a las entidades de resolución alternativa de litigios notificadas por otros Estados miembros.

1. Si la competencia para conocer de la reclamación correspondiera a otro Estado miembro, la Agencia trasladará la reclamación a la entidad de resolución alternativa de litigios que dicho Estado miembro haya notificado a tales efectos, o al organismo responsable del cumplimiento del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo o del Consejo o del Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, o a ambos según corresponda.

2. En el caso de que el Estado miembro que deba resolver la reclamación hubiera notificado varias entidades de resolución alternativa de litigios que resulten competentes, se dará traslado al Centro Europeo del Consumidor en España a los efectos previstos en el artículo 43 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.



3. La Agencia informará al usuario del traslado efectuado y de los datos del organismo al que se ha remitido la reclamación.

Artículo 13. *Efectos de la presentación de la reclamación.*

La presentación de la reclamación ante la Agencia suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones que resulten de aplicación.

Artículo 14. *Representación, defensa y asesoramiento de las partes.*

1. En este procedimiento extrajudicial de resolución de litigios no es necesario que las partes comparezcan asistidas por abogado o asesor jurídico, quedando obligadas, no obstante, a notificar a la Agencia su intención de valerse de dichos profesionales dentro de los tres días siguientes a la presentación de la reclamación, en el caso del usuario, o de su recepción, en el caso de la compañía aérea o el gestor aeroportuario.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las partes tienen derecho a acceder al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

3. La representación en el procedimiento deberá acreditarse mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia, conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 15. *Acumulación de procedimientos y otras medidas de simplificación.*

1. Podrá acordarse, de oficio o a instancia de parte, la acumulación de los procedimientos que guarden identidad sustancial o íntima conexión, entendiéndose que concurren tales circunstancias cuando las reclamaciones acumuladas traigan su causa de los mismos hechos. Contra el acuerdo de acumulación no procederá recurso alguno.

2. En los procedimientos no acumulados que tengan su causa en los mismos hechos, además, la Agencia podrá incorporar al respectivo procedimiento las alegaciones y documentación presentada por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, formuladas en otros procedimientos a los efectos de determinar si concurren las circunstancias determinantes de la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea. En tales casos, sin perjuicio del derecho del reclamado a formular cuantas observaciones considere, la audiencia con la



compañía aérea o gestor aeroportuario, según proceda, podrá referirse a otros aspectos, tales como la cuantificación de la reclamación concreta del usuario.

Artículo 16. *Audiencia de las partes.*

1. Salvo inadmisión de la reclamación, se dará audiencia a la compañía aérea o gestor aeroportuario reclamado, trasladándole la reclamación y documentación presentada por el usuario y dándole un plazo de veinte días hábiles para que formule las observaciones y proponga o presente las pruebas que considere pertinentes para hacer valer su derecho.

2. Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que la compañía aérea o gestor aeroportuario reclamado haya formulado observaciones, se le tendrá por desistido del respectivo trámite, prosiguiéndose la tramitación del procedimiento. En este caso, de conformidad con lo previsto en el artículo 82.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, podrá prescindirse del trámite de audiencia del interesado.

En otro caso, se dará audiencia al usuario por un plazo de diez días hábiles al objeto de que formule las alegaciones o presente los documentos que estime pertinentes, y proponga otros medios de prueba de los que intente valerse, teniéndole por decaído en el trámite en el caso de que no le dé cumplimiento en el plazo indicado.

Artículo 17. *Prueba.*

1. La Agencia resolverá sobre la práctica de las pruebas propuestas por las partes, pudiendo acordar, de oficio, la práctica de las pruebas complementarias que considere imprescindibles para la solución de la controversia.

2. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por la Agencia, serán costeadas por ésta en función de sus disponibilidades presupuestarias.

Artículo 18. *Resolución del procedimiento.*

1. Practicadas las pruebas admitidas y, si fuera necesario para garantizar la igualdad y contradicción de las partes en el procedimiento, dada nueva audiencia a éstas simultáneamente por un plazo improrrogable de diez días hábiles, la Agencia resolverá lo que proceda sobre el cumplimiento de los Reglamentos de la Unión



Europea que resulte aplicables y determinará las medidas que, conforme a dichos Reglamentos, deben aplicarse en el asunto enjuiciado.

2. El plazo para dictar esta resolución es de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

3. Se podrá prorrogar dicho plazo por el tiempo imprescindible para resolver cuando concurra especial complejidad en la controversia, o cuando no existan o se hayan agotado los medios personales y materiales a que se refiere el artículo 23 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Dicha prórroga, que deberá acordarse motivadamente y deberá notificarse a las partes, no podrá ser superior al plazo de noventa días naturales previsto para la resolución.

4. Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya dictado resolución, el usuario podrá entender desestimada su reclamación por silencio administrativo.

5. La resolución del procedimiento es vinculante e inmediatamente ejecutiva para la compañía aérea que deberá hacerla efectiva en un plazo máximo de un mes desde la notificación de la resolución, acreditando tal circunstancia ante la Agencia.

En caso de que la compañía aérea no acredite en plazo el cumplimiento de la resolución, la Agencia podrá iniciar de oficio un procedimiento administrativo sancionador por infracción de las obligaciones establecidas en la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, para la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

6. El gestor aeroportuario en el plazo máximo de un mes informará a la Agencia sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la resolución o, en otro caso, las circunstancias que le han impedido hacerlo y la fecha prevista de cumplimiento.

Artículo 19. *Competencia para resolver el procedimiento y recursos.*



1. La competencia para conocer y resolver los procedimientos de resolución extrajudicial previstos en esta orden corresponde al Director de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

2. Las resoluciones dictadas por el Director de la Agencia ponen fin a la vía administrativa, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 del Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, y frente a ellas solo cabrá el recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de interponer el potestativo de reposición previsto en el artículo 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, que deberá interponerse ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente al de notificación de la resolución.

Disposición adicional primera. *Medios personales y materiales.*

Las medidas incorporadas en este real decreto no suponen incremento de las asignaciones presupuestarias, ni de dotaciones o retribuciones u otros gastos de personal.

Disposición adicional segunda. *Medidas de ejecución.*

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea publicará en su página web documentación orientativa para la aplicación de esta orden ministerial, y elaborará el formulario para la presentación de reclamaciones, el cual será accesible para los usuarios a través de su página web.

Disposición transitoria única. *Normas transitorias sobre procedimientos de reclamación.*

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta orden proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en ella, sin que en ningún caso proceda retrotraer actuaciones, siempre que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea esté debidamente acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios conforme a lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, en el momento de dictar la resolución.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1. 20ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de transporte aéreo.



Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», y se aplicará a partir del reconocimiento de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad acreditada.