



## ANEXO

Entidad acreditada por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para la resolución alternativa de los litigios de los pasajeros de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, conforme a lo previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

### Agencia Estatal De Seguridad Aérea (AESA)

#### 1. Datos de contacto

Dirección: Paseo de la Castellana, 112  
28046 Madrid  
España

Contacto e información: Email [aesa@seguridadaerea.es](mailto:aesa@seguridadaerea.es)  
Sitio web [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)  
Tfno. (+34) 91 396 80 00

#### 2. Sector y tipo de litigios

Sector: Transporte aéreo.

Tipo de Litigios: Las reclamaciones de los pasajeros en relación con sus derechos materia de

- a) Denegación de embarque, cancelación o gran retraso, contra las compañías aéreas que los transporten en los vuelos:
  - Que partan de aeropuertos españoles, cualquiera que sea el lugar de establecimiento de la compañía; o
  - Que lleguen a aeropuertos españoles procedentes de un país no miembro de la Unión Europea en el que los pasajeros no disfruten de beneficios o compensación y asistencia, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía de la Unión Europea.
- b) Personas con discapacidad o movilidad reducida, por la asistencia prestada a los pasajeros:
  - Por los aeropuertos españoles, en vuelos de llegada, salida o tránsito en ellos;
  - Por las compañías aéreas en vuelos que partan de los aeropuertos españoles o, cuando se trate de compañías aéreas de la Unión Europea, en vuelos que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a los aeropuertos españoles.



### 3. Procedimiento

Procedimiento: Se establece en la [Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.](#)

Tarifas: Es gratuito para ambas partes, sin perjuicio de la asunción de los costes de las pruebas por la parte que las haya propuesto.

Lengua: Castellano

Duración media del procedimiento: 90 días

Tramitación del procedimiento El procedimiento se desarrolla íntegramente por escrito. La entidad no requiere la presencia física de las partes y/o sus representantes.

Resultado del procedimiento: No vinculante, para los pasajeros y los aeropuertos;  
Vinculante para las compañías aéreas.

Motivos para la inadmisión de la reclamación: Que no se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde la fecha en que el pasajero presentó la reclamación previa, sin que se le haya comunicado su resolución.

Que sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación de los procedimientos sobre los que conoce AESA.

Que se hubiera resuelto o esté pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o el 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.

Que se presente ante la Agencia transcurrido más de un año desde la fecha de presentación de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario reclamados, o ante sus servicios de atención al cliente.