

## Presentación

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha sido designada como organismo responsable en España de supervisar el cumplimiento del 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, cancelación o gran retraso de los vuelos.

Asimismo, es responsable en España de velar por el cumplimiento del Reglamento (CE) 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.

AESA supervisa el cumplimiento de estos Reglamentos por parte de los transportistas aéreos y las entidades gestoras de aeropuertos a través de la División de Calidad y Protección al Usuario. El Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo (SAU) es una unidad integrada en la División de Calidad y Protección al Usuario y tiene como propósito:

- Asesorar e informar a los pasajeros del transporte aéreo de los derechos que le asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones.
- Proteger e intermediar en las controversias que pudieran producirse entre los pasajeros y los operadores aéreos y, en su caso, con el gestor aeroportuario, en todas aquellas materias que son competencia de AESA en el ámbito de la protección de los pasajeros.

El Jefe de la División de Calidad y Protección al Usuario

## Datos de contacto

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

División de Calidad y Protección al Usuario  
Avenida General Perón nº 40, Puerta B, 1ª planta  
28020, Madrid

ATENCIÓN TELEFÓNICA  
(Lunes a Viernes de 8,30h a 14:30h)  
**+34 91 396 82 10**

INFORMACIÓN TELEMÁTICA  
[sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es)

PÁGINA WEB  
[www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)



## Unidad responsable

La Unidad responsable de la Carta de Servicios es:

División de Calidad y Protección al Usuario  
Avd. General Perón 40  
Acceso B. 1ª planta  
28020, Madrid

# Agencia Estatal de Seguridad Aérea



## Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo



## 01 servicios prestados

El servicio de atención a los usuarios del transporte aéreo presta los siguientes servicios:

Asesoramiento e información a los pasajeros del transporte aéreo sobre los siguientes asuntos:

- Denegación de embarque, grandes retrasos y cancelaciones de vuelos.
- Cambios de clase.
- Pérdida o deterioro de equipaje.
- Viajes combinados.
- Proveer información sobre los derechos específicos de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.
- Informar y asesorar al pasajero sobre los procedimientos existentes para garantizar sus derechos.
- Condiciones del contrato de transportes.

Intermediación en las reclamaciones de los casos de denegación de embarque, cancelación de vuelos o grandes retrasos y cambios de clase, así como los incidentes en los que se pudieran haber vulnerado los derechos de las personas de movilidad reducida o discapacidad. Si el pasajero ya ha reclamado al operador aéreo o al gestor aeroportuario y no está conforme con la contestación dada, se garantizarán los siguientes trámites:

- Recepción y registro de reclamaciones, así como de la documentación complementaria.
- Investigación del incidente, solicitando al operador aéreo o al gestor aeroportuario las alegaciones o las pruebas por las causas o motivos que motivaron la controversia.
- Contestación al pasajero donde se le indicará, para su caso particular, si la compañía ha cumplido o ha vulnerado la normativa existente en materia de derechos de los pasajeros, y de la cual AESA es competente.
- Asesoramiento sobre otros cauces a los que puede acudir en defensa de sus derechos como usuario del transporte aéreo.
- Seguimiento de los informes emitidos a las compañías y a los usuarios reclamantes.

## 02 compromisos

Se asumen los siguientes compromisos de calidad:

**C1 Actualización de la página web:** Cualquier modificación normativa relacionada con los derechos de los pasajeros será actualizada en 5 días desde su entrada en vigor.

**C2 Alertas:** Cualquier incidencia relevante relacionada con los derechos de los pasajeros serán divulgadas de manera destacada en la página web de AESA en el plazo de un día hábil. Cuando el incidente haya ocurrido en sábado, domingo o festivo se divulgará al siguiente día hábil.

**C3 Servicio de información y asesoramiento escrito:** La solicitudes de información realizadas por escrito se contestarán en el plazo máximo de 10 días. Por su parte, la demanda de información telemática se contestará en el plazo máximo de 48 h., excepto en días no hábiles, que se atenderán al siguiente día hábil.

**C4 Compromiso de calidad en la atención telefónica:** El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no será superior a 30 segundos.

**C5 Emisión del informe final de una reclamación:** La tramitación y resolución de una queja se hará en un plazo no superior a 90 días. En caso de controversias de índole particularmente compleja, la Agencia podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de 90 días a 120 días.

## 03 indicadores

Con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos, se establecen los siguientes indicadores para su seguimiento

Porcentajes de informes finales tramitados que se han emitido en un plazo no superior a 90 días y a 120 días.

Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, desde las 8:30 h. a las 14:30 h.

Porcentaje de llamadas no atendidas sobre las recibidas, desde las 8:30 h. a las 14:30 h.

Porcentaje de solicitudes de peticiones de información y asesoramiento atendidas en un plazo no superior a 10 días.

Porcentaje de solicitudes de información y asesoramiento vía correo electrónico atendidas en un plazo no superior a 48 h.

## 04 medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, podrán dirigirse a la Unidad Administrativa responsable de la Carta (Dirección de Evaluación de Seguridad y Auditoría Interna. División de Calidad y Planificación Estratégica. Avd. General Perón 40. Acceso B. 1ª planta. 28020, Madrid); o puede presentar una queja de acuerdo a lo indicado en el punto 8, indicando que se trata del incumplimiento de esta carta de servicios

En caso de incumplimiento, la Dirección de la Agencia informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 05 cómo colaborar

AESA considera fundamental conocer de primera mano la opinión de todos los usuarios, ya que esto nos ayuda a detectar problemas de funcionamiento o áreas de mejora, permitiéndonos adoptar iniciativas tendientes a mejorar la calidad de nuestros servicios. Los usuarios y ciudadanos pueden colaborar en la mejora de los servicios de la siguiente forma:

- Manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre los servicios prestados.
- Contactando con este servicio a través de los canales dispuestos para ello
- Formulando quejas y sugerencias por escrito o a través de la sede electrónica de AESA.