*Si su queja/reclamación se refiere a un presunto incumplimiento de los Reglamentos (CE) 261/2004 del Parlamento 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 (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 analizará si hubo incumplimiento de los mismos y solicitará a la compañía aérea/gestor aeroportuario información sobre los hechos. Recabará la información adicional y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en la norma.*

*Una vez analizado, AESA comunicará, al solicitante y a las compañías aéreas/gestor aeroportuario, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones.*

*En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atienda, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. Las decisiones de AESA no tienen carácter vinculante.*

*El plazo de tramitación de una queja será no superior a 90 días. En caso de controversias de índole particularmente compleja, la Agencia podrá ampliar el plazo de noventa días a 120 días.*

*Por lo que se refiere al ámbito de aplicación:*

* *El Reglamento CE Nº 261/2004, en su artículo 3 determina en que supuestos se puede aplicar, siendo aplicable concretamente a:*

*a) Los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.*

*b) Los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en un estado miembro sujeto a las disposiciones del tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.*

* *El Reglamento CE Nº 1107/2006, en su artículo 1 determina en que supuestos se puede aplicar, siendo aplicable concretamente a:*

*Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos. Lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 10 se aplicará, asimismo, a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del tratado, si la compañía aérea operadora es comunitaria.*

*El procedimiento acordado entre los Estados Miembros y los Servicios de la Comisión Europea para la tramitación de quejas/reclamaciones es el siguiente:*

* *Si el vuelo en el que ocurre el incidente tiene salida desde un aeropuerto situado en territorio de un Estado Miembro que no sea España, el organismo nacional competente para la tramitación será el de dicho Estado.*
* *Si el vuelo en el que ocurre el incidente tiene salida desde un aeropuerto situado en España, el organismo nacional competente para la tramitación será AESA.*
* *Si el vuelo en el que ocurre el incidente tiene salida desde un aeropuerto situado en un tercer país, el organismo nacional competente para la tramitación será el del Estado Miembro de destino del vuelo, siempre que la compañía operadora del vuelo sea Comunitaria.*
* *En el caso de que su reclamación haya sido trasladada por AESA al organismo nacional competente de otro Estado de la UE, y dicho organismo no le haya dado respuesta en un plazo de seis meses, podrá dirigirse a los Servicio de la Comisión Europea: Derechos de los Pasajeros. Rue Demot 24-28/ Demotstraat 24-28 . 1040 Bruxelles/Brussel Belgique*

*Si su queja/reclamación no está referida a los Reglamento CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006, AESA solo le asesorará e informa sobre los derechos que le asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones ante la compañía aérea o ante los tribunales.*

*En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados a un fichero del que es responsable la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, para proceder a la tramitación de su queja. Respecto de los citados datos podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el órgano de la AESA al que se dirige este formulario*