

Guía rápida de utilización del Portal de Compañías



REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	Desde publicación	Creación de la guía

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	OBJETO Y ALCANCE.....	6
3.	DEFINICIONES.....	8
4.	FASES Y PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO RAL QUE APLICAN PARA LA COMPAÑÍA 9	
5.	PORTAL DE COMPAÑÍAS	10
5.1.	Alta en portal de Compañías	10
5.1.1.	<i>Procedimiento cambio representante</i>	<i>11</i>
5.1.2.	<i>Sistema e4F.....</i>	<i>12</i>
5.2.	Gestión de las reclamaciones en el portal de compañías	13
5.2.1.	<i>Acceso al portal de compañías</i>	<i>13</i>
5.2.2.	<i>Selección de la reclamación en la que aportar documentación</i>	<i>13</i>
5.2.3.	<i>Acciones requeridas en cada fase.....</i>	<i>15</i>
5.3.	Requerimientos de AESA.....	16
5.3.1.	<i>Requerimiento de alegaciones</i>	<i>16</i>
5.3.2.	<i>Audiencia simultánea</i>	<i>21</i>
5.3.3.	<i>Requerimiento de pago</i>	<i>25</i>
5.3.4.	<i>Información adicional.....</i>	<i>27</i>
5.4.	Otros trámites	28
5.5.	Procedimiento de revisión/corrección de la decisión	30
6.	CAMBIOS RELEVANTES DE ESTA EDICIÓN/REVISIÓN.....	30



1. INTRODUCCIÓN

Contribuir a la protección de los derechos de los pasajeros a través del control del cumplimiento de la normativa aplicable es uno de los objetivos estratégicos de la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** y para ello, AESA actúa en dos frentes. Por un lado, supervisando el grado de cumplimiento de la normativa de derechos de los pasajeros mediante la actividad de AESA en inspecciones, sanciones y atención de reclamaciones; y por otro, mejorando la información y los canales de comunicación con el ciudadano, las compañías aéreas y otros actores intervinientes en el sistema de transporte aéreo.

En relación con la atención de reclamaciones, AESA recibe las reclamaciones de los pasajeros que, habiendo sufrido alguna incidencia en su viaje, no han visto atendidos sus derechos como pasajeros. AESA, de manera imparcial en la intermediación y con transparencia entre las partes, analiza la reclamación con la información que ambas partes aportan, para lo cual solicita a la compañía aérea informe de la incidencia reportada por los pasajeros y cualquier otra información relevante.

Esta **“Guía rápida de ayuda en la utilización del portal de compañías”** se encuadra en el segundo objetivo, contribuyendo a facilitar a las compañías aéreas la presentación de la información para atender a las reclamaciones presentadas por los pasajeros relativas a vuelos con fecha posterior al 2 de junio de 2023 (incluido), permitiendo ejercer a las compañías aéreas su derecho de defensa. Con este fin, se detallan en el presente documento las fases del procedimiento, los plazos a respetar, la documentación exigida y las herramientas puestas a disposición de las aerolíneas.

Asimismo, la correcta gestión de las reclamaciones resulta esencial para garantizar el cumplimiento de los derechos reconocidos a los pasajeros.

Poner de manifiesto la labor que presta AESA en el campo de la protección al usuario **cumple también los objetivos** de la Ley 19/2013, **de transparencia**, acceso a la información pública y buen gobierno.

2. OBJETO Y ALCANCE

La **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** ha sido designada como Organismo Nacional de Ejecución (*NEB* por sus siglas en inglés, *National Enforcement Body*) responsable en España de supervisar el cumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo:

- **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 (en lo sucesivo Reg. 261); y,

- **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 (en lo sucesivo Reg. 1107).

Los propósitos de la actuación de AESA en el ámbito de las reclamaciones sobre los citados Reglamentos son los siguientes:

1. **Asesorar e informar a los pasajeros** del transporte aéreo de los derechos que les asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones; y,
2. **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 el ámbito de los Reglamentos mencionados.

Mediante la Orden TMA/469/2023 de 17 de abril, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) ha acreditado a AESA como **entidad de resolución alternativa de litigios** en el ámbito del transporte aéreo. La actuación de AESA, con tal acreditación, aplica a los incidentes ocurridos a partir del día 2 de junio de 2023, incluido, y se materializa a través del procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo (procedimiento RAL, en adelante) (Orden TMA/201/2022 de 14 de marzo). [La decisión que dicta AESA como resultado del procedimiento de resolución alternativa de litigios, es de resultado vinculante para las compañías aéreas.](#)

Esta **“Guía rápida de ayuda en la utilización del portal de compañías”** tiene por objeto facilitar información práctica sobre el proceso que deben seguir las compañías aéreas para facilitar la información solicitada por AESA en relación con las reclamaciones presentadas por los pasajeros ante AESA y que se resuelven por el procedimiento RAL. Por otro lado, en la guía se incluye información sobre las fases del procedimiento RAL que aplica a las compañías, con los plazos y los requisitos formales y materiales de la información, así como los canales habilitados para su remisión.

AESA es competente de velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) 261/2004 en los vuelos que:

- Salen de un aeropuerto situado en el **territorio español**.

- Salen de un Aeropuerto en un tercer país y se dirigen a un Aeropuerto situado en el territorio español, cuando la **compañía aérea sea comunitaria** (de la Unión Europea).

El alcance de esta guía es para todas las compañías aéreas que operen vuelos competencia de AESA y respecto de los cuales los pasajeros presenten reclamaciones ante AESA. La relación de las compañías aéreas con AESA para aportar información solicitada para resolver las reclamaciones por el procedimiento RAL será a través de la sede electrónica, a través del portal de compañías aéreas.

3. DEFINICIONES

A efectos del presente documento, se entenderá por:

- **Audiencia simultánea:** Fase del procedimiento en la que tanto la compañía aérea como el pasajero pueden presentar alegaciones de forma paralela en relación con el expediente.
- **Certificación Secreto Empresarial:** La certificación de secreto empresarial es el resumen que debe presentar la compañía aérea cuando aporte documentación clasificada como secreto empresarial. Esta certificación contendrá una descripción general del contenido aportado, permitiendo al pasajero conocer de forma genérica la existencia y objeto de la documentación, sin revelar los aspectos confidenciales protegidos. La certificación de secreto empresarial sí será trasladada al pasajero en el marco del procedimiento.
- **Cl@ve:** El sistema **Cl@ve** está destinado exclusivamente a las compañías aéreas que estén legalmente establecidas en territorio español y que dispongan de CIF español, permitiéndoles autenticarse mediante los medios de identificación electrónica habilitados por la administración pública.
- **Compañía aérea:** Transportista aéreo operativo sujeto a la normativa europea y nacional en materia de derechos de los pasajeros.
- **Documentación Secreto Empresarial:** aquella información confidencial aportada por las compañías aéreas que contiene datos sensibles relacionados con su operativa, estructura técnica o comercial. La documentación clasificada como secreto empresarial no será trasladada al pasajero reclamante durante la tramitación del expediente.

- **e4F (eSignature for Foreigners):** Sistema de acceso y autenticación destinado a representantes de compañías extranjeras que no disponen de CIF español, gestionado por AESA para facilitar el acceso al portal DCTA.
- **Firma electrónica:** Proceso obligatorio para validar oficialmente las actuaciones realizadas en el sistema, dejando constancia de la autoría y la integridad de la documentación aportada.
- **Informe 1 – Vuelo:** Documento justificativo elaborado por la compañía aérea, con información técnica o operativa del vuelo relacionado con la reclamación. No debe contener datos confidenciales ni personales.
- **Informe 2 – Pasajero:** Documento justificativo específico sobre el pasajero reclamante. No debe incluir información relativa a terceros, y en caso de contenerla, esta deberá estar debidamente anonimizada.
- **Portal de compañías:** Plataforma digital de AESA habilitada para la tramitación electrónica de las reclamaciones de los pasajeros por parte de las compañías aéreas.
- **Reclamación:** Solicitud formal presentada por un pasajero ante AESA, en la que se expone una presunta vulneración de sus derechos en relación con un servicio de transporte aéreo.
- **Representante:** Persona designada por una compañía aérea para actuar en su nombre ante AESA, con acceso al portal de compañías para la gestión de reclamaciones.

4. FASES Y PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO RAL QUE APLICAN PARA LA COMPAÑÍA

De acuerdo con el procedimiento RAL, las compañías aéreas disponen de plazos específicos en función de cada fase del expediente.

- En la fase de **requerimiento de informe**, el plazo para responder es de **20 días hábiles**¹ a contar desde la notificación del requerimiento.
- En caso de que se active una fase de **audiencia simultánea**, la compañía dispondrá de **10 días hábiles** para presentar sus alegaciones.

¹ Los días hábiles se corresponden con el calendario laboral de la ciudad en la que la compañía aérea tiene la sede

- Una vez **emitida y notificada la decisión por parte de AESA**, y en caso de que esta sea desfavorable para la compañía, se establece un plazo de **30 días naturales** para remitir el **comprobante de la transferencia** correspondiente al pasajero afectado.

5. PORTAL DE COMPAÑÍAS

La **plataforma de gestión de reclamaciones** es una herramienta electrónica habilitada por **AESA** para que las compañías aéreas puedan **gestionar, responder y aportar documentación** relativa a las reclamaciones presentadas por los pasajeros, en el marco del procedimiento RAL.

El acceso a la plataforma está reservado a los **representantes designados por cada compañía aérea**, quienes deben estar **previamente registrados y validados por AESA**.

Se informa que el **Asistente Virtual** de AESA no está operativo actualmente.

5.1. Alta en portal de Compañías

Las **compañías aéreas que operan vuelos bajo la competencia de AESA**, y cuyas reclamaciones se resuelven a través del procedimiento RAL, deberán **relacionarse con AESA exclusivamente a través del portal de compañías**.

Para ello, será necesario que la compañía **designe formalmente a sus representantes autorizados**, quienes actuarán en su nombre dentro de la plataforma. Estos representantes deberán **acreditar su condición ante AESA** mediante la presentación de una **solicitud formal a través de Registro General**, indicando los datos de identificación y contacto requeridos.

Una vez registrado el representante en el sistema, **AESA comunicará a la compañía la finalización del alta**, momento a partir del cual el representante **quedará habilitado para acceder a la plataforma** y gestionar las reclamaciones en nombre de la compañía:

- Si la compañía dispone de **CIF español**, podrá acceder al portal mediante el sistema de identificación electrónica **Cl@ve**.
- Si la compañía **no dispone de CIF español**, el representante deberá **darse de alta en el sistema e4F** ([Acceso solicitud - eSignature for Foreigners](#)) a través del cual obtendrá las credenciales necesarias para acceder al portal.

Nota: Cada compañía puede registrar un **máximo de 5 representantes** en el sistema.

5.1.1. Procedimiento cambio representante

Las compañías aéreas que deseen cambiar de representante para el procedimiento de resolución alternativa de litigios en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo deben seguir el siguiente procedimiento.

Los datos requeridos del nuevo representante se enumeran a continuación:

- **Tipo de Documento de Identidad:** NIF o Pasaporte.
- **En caso de Pasaporte:** País emisor.
- **Número de Documento de Identidad.**
- **Nombre y Apellidos.**
- **Email.**
- **Poder de autorización/acreditación firmado.**

El procedimiento de solicitud se describe a continuación.

1. Envío de Información:

La compañía aérea deberá remitir la información del nuevo representante a través de la Sede Electrónica de AESA, utilizando el procedimiento de "Solicitud general" disponible en el siguiente enlace:

<https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/catalogo-de-procedimientos/solicitud-general>

La solicitud deberá presentarse con la siguiente estructura:

- **Asunto:** "Actualización de datos de representante para la tramitación electrónica del procedimiento de resolución alternativa de litigios".
- **Expediente de Referencia:** SAU-ADR Compañías Aéreas.
- **Expone:** "Solicitamos la actualización de los datos del representante".
- **Solicita:** "Actualizar datos de representante".

2. Acreditación y Efectividad del Cambio:

- El cambio de representante no será efectivo hasta la fecha de entrada y recepción en Registro de AESA.

5.1.2. Sistema e4F

El sistema **e4F (eSignature for Foreigners)** es la plataforma habilitada por **AESA** para que los **representantes de compañías extranjeras sin CIF español** puedan identificarse y operar electrónicamente en la sede electrónica de AESA, incluyendo el acceso al **portal de compañías para la gestión de reclamaciones**.

Este sistema está diseñado para usuarios que **no disponen de certificados electrónicos reconocidos en España**, como DNle, certificado FNMT o NIE. A través de e4F, los representantes pueden obtener una **clave concertada de un solo uso**, vinculada a su número de pasaporte, que les permite **firmar e identificarse electrónicamente** con plena validez legal.

Este sistema es obligatorio para:

- Representantes de **compañías aéreas extranjeras** que no tienen NIF/CIF español.
- Personas físicas extranjeras que deban relacionarse con AESA sin disponer de medios electrónicos de identificación nacionales.

Para utilizar e4F, el representante debe seguir estos pasos:

1. **Remitir a AESA los datos del representante** mediante solicitud por Registro General, indicando su nombre completo, pasaporte, correo electrónico y compañía a la que representa.
2. Una vez validado por AESA, acceder al portal de registro de e4F a través del siguiente enlace:
 - [Guía oficial de alta en e4F de AESA](#)
3. Seguir las instrucciones para obtener su **clave de acceso**.
4. Acceder al portal de compañías introduciendo su número de pasaporte y la clave generada.

Nota: La clave e4F es personal e intransferible, y tiene una validez temporal limitada. Debe conservarse de forma segura mientras esté en uso.

5.2. Gestión de las reclamaciones en el portal de compañías

5.2.1. Acceso al portal de compañías

Las compañías tienen dos formas de acceso al portal de compañías:

- Directamente a través del siguiente link: [Oficina Virtual](#)
- A través de la sede electrónica, en el apartado de Aplicaciones Restringidas, seleccionando

- **Resolución Alternativa de Litigios (RAL) – Compañías Aéreas / Alternative Dispute Resolution (ADR) – Airlines**

Acceso donde las compañías podrán presentar documentación para el procedimiento de resolución alternativa de litigios en el ámbito de los usuarios del transporte aéreo./Link where air carriers can submit the required documentation for the alternative dispute resolution procedure of air transport users.

El acceso al portal de compañías es a través de la identificación que corresponda: **Cl@ve** y **e4F**

Para acceder a Oficina Virtual debe identificarse con algunos de los siguientes métodos

 Acceder	 Acceder
Acceso mediante el sistema Cl@ve a través de Certificado digital o DNI electrónico, Claves PIN, Clave permanente y Ciudadanos UE.	Acceso mediante el sistema e4F para personas extranjeras que no disponen de Cl@ve. Para acceder es necesario registrarse

Una vez identificado el representante, se accede al apartado "Air Carriers ADR Access":

Oficina Virtual

 Mis solicitudes

 Licencias y certificados

 Air carriers ADR Access

 Organizaciones de formación: gestión de alegaciones y PAC

5.2.2. Selección de la reclamación en la que aportar documentación

Para facilitar la búsqueda se dispone de los siguientes filtros de búsqueda:

- **Nº recl:** Número de la reclamación dado por el sistema en AESA: 202X/ADR02/XXXXXX
- **Cód.vuelo:** Código y número de vuelo.
- **F. vuelo desde/hasta:** Intervalo de fechas para localizar la fecha de salida del vuelo.
- **Ref.recl.comp:** Referencia de la reclamación inicial del pasajero a la compañía.

- **Ref.interna:** Referencia interna de la reclamación en el sistema de la compañía, en el caso que exista.
- **Representando a:** Listado de compañías representadas por el usuario logado. En caso de que un mismo representante actúe en nombre de varias compañías aéreas, podrá seleccionar la compañía concreta sobre la que desea consultar o gestionar las reclamaciones antes de acceder al listado de expedientes.
- **Filtros por estado:**
 - **Pte alegaciones:** mostrará las solicitudes pendientes de requerimientos de informes
 - **Pte pago:** mostrará las solicitudes que se encuentren pendientes de requerimiento de pago.
 - **Pte información adicional:** mostrará las solicitudes pendientes de aportación de información adicional
 - **Pte de AESA:** mostrará las solicitudes que se encuentren en tramitación por AESA
 - **Pte audiencia simultánea:** mostrará las solicitudes que se encuentren en audiencia simultánea por la compañía y por el pasajero.
 - **Cerrado:** mostrará aquellas solicitudes que se encuentren resueltas y por tanto no requieran más acciones por parte de AESA, compañía o pasajero.

Reclamaciones a las compañías

Nº recl.:	Cód. vuelo:
F. vuelo desde:	F. vuelo hasta:
Ref. recl. comp.:	Ref. interna:
Representando a:	
Seleccionar compañía	
☐ Pte alegaciones ☐ Pte pago ☐ Pte información adicional ☐ Pte de AESA ☐ Pte audiencia simultánea ☐ Cerrado	
Limpiar Buscar	

Al pulsar el botón **“Buscar”**, el sistema mostrará todas las reclamaciones que se correspondan con los criterios introducidos en los filtros de búsqueda. En caso de no introducir ningún filtro, el sistema devolverá el listado completo de reclamaciones asociadas a la compañía aérea que haya accedido al sistema.

5.2.3. Acciones requeridas en cada fase

Una vez seleccionada la reclamación de la lista mostrada tras obtener la búsqueda deseada, la aplicación identificará la fase en la que se encuentra.

En función de la fase en la que se encuentre cada reclamación, el sistema mostrará distintos iconos asociados a las acciones disponibles. Estos iconos permiten identificar de forma visual y rápida el estado del expediente y las opciones habilitadas para la compañía aérea. A continuación, se presenta una imagen ilustrativa con los iconos que pueden aparecer:



Las acciones a realizar con cada icono son las siguientes:

1.  Contestar al requerimiento.
Según la fase del expediente significará:
 - a. Pendiente de alegaciones (Requerimiento de informe), apartado 5.3.1
 - b. Pendiente de pago (Requerimiento de acreditación de pago), apartado 5.3.3
 - c. Pendiente de información adicional, apartado 5.3.4
2.  Otros trámites, en el apartado 5.4
3.  Audiencia simultánea, desarrollado en el apartado 5.3.2
4.  Visualización de la documentación presentada por la compañía en el expediente hasta ese momento. Al pinchar en este icono, la compañía puede ver toda la documentación presente en la reclamación, tal y como muestra la siguiente imagen.

Al pinchar en el icono de la flecha, permite descargar la documentación adjunta.

Documentación aportada por la compañía

Descripción archivo	Nombre archivo ↕	Fecha ↕	Número de registro ▾	Acciones
ACREDITACIÓN DE PAGO REALIZADO	ADR02_ACREDITACIÓN PAGO REALIZADO.pdf	14/05/2020	2020001722	↓
SOLICITUD PRÁCTICA DE LA PRUEBA (ART.77.7 LCAPAP)	ADR02_SOLICITUD PRÁCTICA DE LA PRUEBA...	14/05/2020	2020001703	↓
FIRMA REQUERIMIENTO COMPAÑIA	ADR02_FIRMA REQUERIMIENTO COMPAÑIA....	14/05/2020	2020001702	↓
INFORME OPERADOR AÉREO 1	PRUEBA.pdf	14/05/2020	2020001702	↓
INFORME OPERADOR AÉREO 2	PRUEBA - copia.pdf	14/05/2020	2020001702	↓
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE TRÁMITES ...	ADR02_SOL. AMPLN PLAZO TRAM. INTER CI...	14/05/2020	2020001699	↓
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE TRÁMITES ...	ADR02_SOL. AMPLN PLAZO TRAM. INTER CI...	14/05/2020	2020001694	↓
ESCRITO RECUSACIÓN POR LA COMPAÑIA	ADR02_ESCRITO RECUSACIÓN CIA.pdf	14/05/2020	2020001686	↓

Salir

Asistente virtual de AESA

5.3. Requerimientos de AESA

Según el estado en el que se encuentre la reclamación, AESA podrá solicitar distintos tipos de requerimiento, lo cual requerirá diferentes acciones para la compañía aérea. Para acceder a cada una de estas acciones, el representante debe acceder a la reclamación a través del botón 

- Requerimiento de alegaciones: la compañía podrá presentar los informes que considere necesarios par
- Audiencia simultánea
- Requerimiento de pago
- Otros

Todos los representantes de la compañía aérea, acreditados ante AESA, recibirán un correo electrónico que les notifica el requerimiento de AESA. Y con su identificación podrán acceder a la reclamación, respecto de la cual se solicita alguna acción.

La siguiente captura muestra los estados que pueden conllevar la presentación de informes específicos o permitir la realización de determinadas actuaciones dentro del sistema:

☒ Pte alegaciones ☒ Pte pago ☒ Pte información adicional ☐ Pte de AESA ☒ Pte audiencia simultánea ☐ Cerrado

5.3.1. Requerimiento de alegaciones

AESA, una vez admitida a trámite la reclamación presentada por los pasajeros, le traslada la misma a la compañía aérea, solicitándole información.

Se inicia la fase “Requerimiento de informe” y la compañía vera que la reclamación se encuentra en el estado: “Pendiente de alegaciones”. En el plazo de 20 días hábiles deberá responder al requerimiento formulado por AESA.

En esta pantalla se muestran los datos clave de la reclamación (fechas, estado actual e información del interesado), así como los detalles del vuelo afectado.

Datos de la reclamación

Fecha estado:

08/05/2020

Estado:

Pendiente de alegaciones

Fecha fin:

07/06/2020

Interesados de la reclamación

Identificador del interesado	Nombre del interesado	Razón interés
99999972C	EIDAS CERTIFICADO, PRUEBAS	INTERESADO

Vuelos

Cód. vuelo	Aer. origen	Aer. destino	F. vuelo	Loc.	Vue. prob.
VY-4565	San Pablo	Josep Tarradellas. El Prat De Llobregat (BCN)	08/02/2019	ksadfa	☒

1 registros

Mostrar 10 registros

Anterior 1 Siguiente

A partir de esta información, el siguiente paso es seleccionar una de las siguientes opciones respecto al código de vuelo informado, tal y como se muestra en la siguiente captura:

- Confirmar que se contesta a la reclamación.

Al seleccionar esta opción,

- Se despliega el apartado de **Causas de los motivos**, con una lista desplegable predefinida.
- Se habilita el campo de **referencia interna de la compañía**, en el que debe indicarse la referencia de la reclamación y, en su caso, de los informes que se vayan a aportar.
- Indicar que el código de vuelo es incorrecto (y aportar la documentación justificativa).
- Declarar que se desconoce el código y que, por tanto, no se presentará contestación.

Respecto al código de vuelo informado VY-4565:

- ☐ Sí contesto
- ☐ El código real es y apporto documentación que lo acredita.
- ☐ Desconozco el código y no contesto

Salir

Anterior

Siguiente

Si la compañía confirma que contesta al requerimiento, a continuación se permite incorporar distintos tipos de documentación justificativa, organizada por tipo de contenido:

- Informe 1 – Vuelo (no confidencial).
 - Descripción de lo que deben poner (así en todos los docs siguientes)
- Informe 2 – Pasajero (no confidencial).
- Documentación con datos personales ajenos al reclamante.
- Certificación de secreto empresarial.
- Documentación clasificada como secreto empresarial.

Se dispone la opción de descargar un documento PDF con instrucciones detalladas sobre el contenido esperado en cada tipo de archivo (“Descargar aclaraciones”).

Cuando exista una **reclamación anterior relativa al mismo código de vuelo y fecha**, y la compañía haya aportado el **Informe 1 – Vuelo**, dicho documento será **precargado automáticamente** en la nueva reclamación. En caso de que haya varias reclamaciones previas, el sistema precargará **el último Informe 1 aportado por la compañía aérea**, con el objetivo de **agilizar la tramitación de múltiples expedientes** relacionados con un mismo vuelo.

Si el **Informe 1 – Vuelo** aparece precargado en el expediente, la compañía deberá **aceptar expresamente su incorporación** mediante el botón correspondiente. En caso contrario, el documento **no quedará registrado** ni será tenido en cuenta durante la tramitación.

No obstante, la compañía podrá aportar un **nuevo Informe 1 actualizado**, el cual sustituirá al previamente precargado.

Importante: Este informe será trasladado al pasajero reclamante, por lo que **no debe contener información confidencial y/o de carácter personal**. Si fuera necesario incluirla, esta deberá estar **debidamente anonimizada** conforme a la normativa vigente de protección de datos.

El **Informe 2 – Pasajero** no debe contener información confidencial relativa a otros pasajeros distintos de los que figuran en la reclamación. En caso de que la compañía aérea necesite remitir documentación que incluya datos confidenciales de terceros, dicha información deberá estar **anonimizada** conforme a la normativa de protección de datos aplicable. Este informe se remite al pasajero

Causas de los motivos de:

Cambio de clase

Referencia interna de la compañía:

* Reclamación:

Referencia informe 1:

Referencia informe 2:

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente

Descargar aclaraciones

El informe 1 se precargará a las reclamaciones con el mismo código de vuelo y fecha

INFORME 1 - VUELO (Documentación no confidencial)

Examinar...

<< Documento no incorporado >>

Incorporar

INFORME 2 - PASAJERO (Documentación no confidencial)	Examinar...
<< Documento no incorporado >>	Incorporar

DOCUMENTACIÓN COMPLETA CONTENIENDO DATOS PERSONALES AJENOS AL RECLAMANTE	Examinar...
<< Documento no incorporado >>	Incorporar

CERTIFICACIÓN DE SECRETO EMPRESARIAL	Examinar...
<< Documento no incorporado >>	Incorporar

DOCUMENTACIÓN SECRETO EMPRESARIAL	Examinar...
<< Documento no incorporado >>	Incorporar

Salir

Anterior

Siguiente

La incorporación de los documentos es conveniente realizarla por orden. Una vez se ha subido el documento correspondiente (por ejemplo, el Informe 1), es necesario pulsar el botón **Incorporar** para que el archivo quede registrado en el sistema.

INFORME 1 - VUELO (Documentación no confidencial)	
Nombre: ADR02_QUEJA RECLAMACION (2).pdf Tipo: application/pdf	Descargar Eliminar

Importante: Al incorporar los informes, la compañía debe indicar obligatoriamente una **referencia interna** en el campo correspondiente.

Por último, incorporados todos los documentos, el sistema presenta un resumen de los documentos cargados, permitiendo la revisión antes de proceder con la **firma y presentación** de la respuesta. Tras este paso, no será posible modificar la documentación.

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO | Solicitud / Expediente: 2020/ADR02/000126

[Manipulación de datos](#)[Firma y Registro](#)

Firmar y presentar solicitud

A continuación se va a proceder a firmar los documentos que se muestran. Una vez realizado este paso no podrá modificar ninguno de dichos documentos. Por favor, compruebe que todos los datos se corresponden con los indicados por usted y pulse sobre el botón 'Presentar solicitud'.

Documentación a presentar

Descripción	Nombre
FIRMA REQUERIMIENTO COMPAÑIA :	ADR02_FIRMA REQUERIMIENTO COMPAÑIA.pdf
INFORME OPERADOR AÉREO 1 :	ADR02_QUEJA RECLAMACION (2).pdf

Asistente virtual de ,

[Salir](#)[Anterior](#)[Presentar solicitud](#)

5.3.2. Audiencia simultánea

En aquellos casos en los que **AESA considere necesario recabar información adicional** por parte del pasajero o de la compañía aérea para poder resolver adecuadamente la reclamación, podrá iniciarse un trámite de **audiencia simultánea**. A través de este procedimiento, se solicitará información a **ambas partes de manera paralela**.

En caso de que la información aportada por una de las partes sea **relevante para la resolución del expediente, será trasladada a la otra parte** para garantizar el principio de contradicción y permitir una valoración equitativa por parte de AESA.

Para que la compañía aérea puede presentar nuevas alegaciones relativas al expediente en curso, debe acceder al apartado correspondiente mediante el icono  y seleccionar la opción **Presentar nuevas alegaciones**.

Acciones

Interesados

Documentación

Historia

Acciones

PRESENTAR NUEVAS ALEGACIONES

PRESENTAR NUEVAS ALEGACIONES

Medio de contacto

Acceso a su medio de contacto asociado al expediente.

ACCESO MEDIO DE CONTACTO

En la pestaña “Acciones” de esta fase, la compañía área podrá optar por

- No presentar alegaciones
- Presentar alegaciones --> Se despliega el formulario para la incorporación de la documentación necesaria. Esta información deberá ser firmada electrónicamente para continuar con la tramitación.

Documentación incorporada

Firma y Registro

Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

Descripción	Nombre archivo	Acciones
DECISIÓN DE NO PRESENTAR ALEGACIONES PAX (ART. 82.3 LPACAP) :		
PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES PAX :		

Por último, si es necesario modificar o completar los datos de contacto de los representantes de la compañía, puede accederse al formulario mediante el botón **Acceso medio de contacto**. Esta sección permite actualizar medios como el teléfono móvil, correo electrónico o dirección postal, e indicar el medio de notificación deseado a efectos de comunicaciones oficiales.

Medios de contacto:

Telefono móvil:

Telefono Fijo:

Email (*):

Fax:

☐ Marque esta opción si desea indicar una dirección postal

Medio de notificación deseado a efectos de comunicaciones

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) informa a todas las empresas y entidades españolas o con sede en España que, desde el 18 de mayo de 2020, solamente se admitirán los trámites realizados telemáticamente, en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Comparecencia en sede electrónica

Volver

Guardar

En la pestaña “**Interesados**” de esta fase, se puede consultar la información de contacto de la compañía asociados al expediente. Esta información puede resultar relevante para comprobar medios de comunicación anteriores o validar si se ha producido algún cambio en los datos registrados.

Acciones Interesados Documentación Historia

Interesados

Interesado	↓↑	Razón de interés	↓↑	Código
VUELING AIRLINES, S.A.		INSPECCIONADO (NO VISIBLE EN SEDE)		
PRUEBAS EIDAS CERTIFICADO		INTERESADO		
PEDRO ESPANOL ESPAÑOL		INTERESADO		
JULIAN MATEOS JIMENEZ		INTERESADO (INTERESADO PRINCIPAL)		

En esta fase, en la pestaña de “**Documentación**”, se puede visualizar la documentación presentada por el interesado, con sus correspondientes fechas de registro. Por otro lado, se muestra igualmente la documentación aportada por AESA durante el proceso de tramitación, como por ejemplo la **corrección de decisiones** o la **comunicación del trámite al pasajero**.

Acciones Interesados Documentación **Historia**

Documentación aportada por el interesado

Descripción archivo	Nombre archivo	Fecha	Número de registro	Acciones
RESUMEN DOC. PRESENTADA	Documento Resumen.pdf	01/02/2021	2021000430	↓
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	Prueba.pdf	01/02/2021	2021000430	↓
RESUMEN DOC. PRESENTADA	Documento Resumen.pdf	01/02/2021	2021000429	↓
SOLICITUD DE CAMBIO DEL MEDIO ELEGIDO POR EL INTERESADO PARA LAS COMUNICACIONES (ART. 14 LPACAP)	Prueba.pdf	01/02/2021	2021000429	↓

Documentación aportada por AESA

Descripción archivo	Nombre archivo	Fecha	Número de registro	Acciones
CORRECCIÓN DE LA DECISIÓN	121445_9_CORRECCION DE LA DECISION.pdf	18/02/2023		↓
COMUNICACIÓN TRÁMITE DE AUDIENCIA SIMULTÁNEA AL PAX	S43P-DJHS-VH0G-NLHX.pdf	01/02/2021		↓
RECIBI	recibi_2021000430.pdf	01/02/2021		↓
RECIBI	recibi_2021000429.pdf	01/02/2021		↓
RECIBI	recibi_2021000428.pdf	01/02/2021		↓

En todo momento, en la pestaña “**Historia**” es posible consultar el historial completo del expediente, en el que se detallan las distintas fases que se han ido sucediendo, junto con sus fechas y observaciones asociadas.

Historia

Situación	Fecha	Observaciones
EN TRÁMITE	02/02/2021	
PENDIENTE DE APORTAR DOCUMENTACIÓN	02/02/2021	
EN TRÁMITE	02/02/2021	
PENDIENTE DE APORTAR DOCUMENTACIÓN	01/02/2021	
EN ADMISIÓN	01/02/2021	
ADR02_SUBSANACIÓN MEJORA DEL INTERESADO (PENDIENTE DE APORTAR DOCUMENTACIÓN)	01/02/2021	
EN TRÁMITE	01/02/2021	
EN ADMISIÓN	01/02/2021	
PENDIENTE DE APORTAR DOCUMENTACIÓN	01/02/2021	
EN TRÁMITE	01/02/2021	
PENDIENTE DE APORTAR DOCUMENTACIÓN	01/02/2021	
ADR02_ENVÍO DE LA QUEJA RECLAMACIÓN (SIN CERTIFICA (EN PREPARACIÓN)	01/02/2021	

5.3.3. Requerimiento de pago

Una vez que AESA ha dictado la decisión y ésta es favorable al reclamante, la compañía aérea tiene obligación de cumplir la decisión en el plazo de 1 mes y enviar justificante de su realización.

En esta fase, la compañía vera que el estado del expediente indica **Pendiente de acreditación de pago** y la compañía aérea informará sobre el cumplimiento de esta obligación económica. Para ello, se debe indicar la **fecha** en la que se realizó el pago, así como detallar la **cuantía** y el **concepto**, utilizando el formulario habilitado.

* Listado de cuantía:

Cuantía: (€) Ej:9.999,99

Concepto:

Añadir cuantía

Una vez completados estos campos, se debe seleccionar el **modo en que se ha efectuado el pago**. El sistema ofrece varias opciones: metálico, transferencia, cheque, bonos de viaje, abono en tarjeta u otros métodos. Es posible marcar más de una opción si procede.

* El pago se ha realizado de la siguiente forma:

- ☒ METÁLICO
- ☐ TRANSFERENCIA
- ☐ CHEQUE
- ☐ BONOS DE VIAJE
- ☐ ABONO EN TARJETA
- ☐ OTROS MODOS

La compañía aérea puede ofrecer distintos métodos de pago al pasajero. No obstante, en caso de que la compensación se ofrezca mediante **bonos de viaje o vales**, el pasajero **deberá aceptar expresamente esta forma de pago**. Si el pasajero **no acepta el pago en bonos de viaje**, la compañía está obligada a realizar el reembolso mediante **abono en tarjeta, transferencia bancaria o en metálico**, según corresponda.

Adicionalmente, se debe incorporar la **documentación acreditativa del pago** mediante el formulario de carga de archivos. Este paso es obligatorio y el sistema no permitirá continuar si no se adjunta al menos un documento.

Importante: Una vez incorporada la documentación y pulsado el botón de “Siguiente”, se accede a la fase de **firma electrónica**. Tras la firma, **no será posible modificar la información ni volver atrás** en el procedimiento. Se recomienda revisar cuidadosamente todos los datos antes de finalizar.

Se recuerda a las compañías aéreas que, **mientras una reclamación permanezca abierta**, independientemente de la fase en la que se encuentre, **toda acreditación de pago deberá presentarse exclusivamente a través de la sede electrónica** en el botón “Acreditación de Pago” y **dentro del expediente concreto al que se refiere dicha acreditación**.

En caso de no poder hacerlo mediante el botón específico habilitado para el pago, la documentación deberá **subirse a través del apartado “Otros trámites”**, asegurándose siempre de que queda incorporada al expediente correspondiente.

Importante: No se deben remitir acreditaciones de pago a través del **registro general** mientras el expediente esté abierto, ya que ello impide su correcta tramitación y vinculación automática. Solo en el **caso excepcional** en el que el expediente se encuentre cerrado, las acreditaciones de pago se podrán enviar por Registro General.

5.3.3.1. Obtención de datos de pasajeros

En aquellos casos en los que la compañía aérea no logre contactar con el pasajero para efectuar el pago derivado de una decisión emitida por AESA, deberá **acreditar que ha intentado obtener los datos necesarios** por las siguientes tres vías de comunicación:

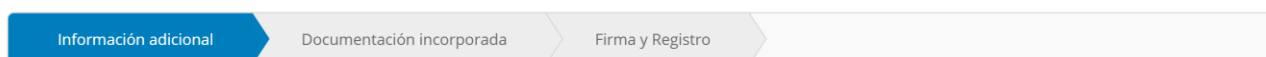
- Correo electrónico
- Teléfono
- Correo certificado

Será necesario conservar y aportar evidencia de cada uno de estos intentos (capturas de correos, registros de llamadas, justificantes de envío postal, etc.) a fin de que AESA pueda evaluar las actuaciones realizadas en el marco del expediente.

La acreditación de los intentos realizados para contactar con el pasajero deberá incorporarse dentro del plazo de **30 días hábiles** del que dispone la compañía para efectuar el pago. Durante este plazo, la documentación correspondiente se subirá al expediente a través de la opción habilitada en "**Otros trámites**". Solo en el caso excepcional de que la acreditación se aporte fuera de dicho plazo, deberá presentarse a través de Registro General.

5.3.4. Información adicional

Cuando una reclamación se encuentra en estado de **pendiente de información adicional**, la compañía aérea deberá aportar documentación complementaria específica relacionada con el expediente en curso. Esta información estará detallada en el requerimiento asociado.



Dentro del apartado *Información adicional*, el usuario podrá consultar el detalle del requerimiento y acceder a la información contextual relevante del expediente. A continuación, se habilita la sección para incorporar la documentación requerida, que puede clasificarse como **confidencial** o **no confidencial**. Es **obligatorio aportar** al menos un documento para poder continuar.

Información adicional

Documentación incorporada

Firma y Registro

Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

Descripción	Nombre archivo	Acciones
DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL :		
DOCUMENTACIÓN NO CONFIDENCIAL :		

(*) Documentos obligatorios

Salir

Anterior

Siguiente

Asistente virtual d

Para subir la documentación, se debe seleccionar el archivo correspondiente, introducir una breve descripción (opcional, hasta 250 caracteres), y pulsar el botón **Incorporar**. La documentación deberá cumplir los requisitos de formatos especificados (ZIP, PDF, DOC, XLS, etc.), restricciones de tamaño y nombre de archivo.

Información adicional

Documentación incorporada

Firma y Registro

Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL

Elegir archivo

No se ha seleccionado ningún archivo

El tamaño máximo permitido son 100 MB. Solo se aceptan documentos ZIP, RAR, 7Z, PDF, TXT, DOC, ODT, DOCX, XLS, XLSX, MSG y DWG. El tamaño máximo permitido en el nombre son 100 caracteres. Los nombres de los ficheros a subir no debe contener ni tildes ni los siguientes caracteres: \ / : + ? " < > | -

Descripción:

El número máximo de caracteres para la descripción son 250 caracteres.

Cancelar

Incorporar

Asistente virtual de

Importante: Tras la carga de la documentación, el sistema conducirá a la etapa de **Firma y Registro**, donde se deberá firmar electrónicamente la información incorporada. Una vez completado este paso, no será posible realizar modificaciones en la documentación presentada.

5.4. Otros trámites

En cualquier momento del procedimiento, la compañía puede incorporar documentación adicional. Para ello, se debe acceder al icono  para acceder a un

apartado específico en el que se permite subir los archivos necesarios para la tramitación del expediente.

La pantalla muestra si existe documentación ya incorporada y permite añadir nuevos archivos. Para proceder correctamente, es obligatorio aportar al menos un documento; en caso contrario, el sistema no permitirá avanzar a la siguiente fase. A continuación, se muestra una imagen del entorno de carga de documentación:

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO | Solicitud / Expediente: 2020/ADR02/000025

Documentación incorporada

Firma y Registro

Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

Descripción	Nombre archivo	Acciones
(*) DOCUMENTACIÓN ADICIONAL COMPAÑÍA :		

(*) Documentos obligatorios

Salir

Siguiente

Asistente virtual de AESA

Los documentos a incorporar deben cumplir con ciertos requisitos:

- Formatos admitidos : ZIP, RAR, 7Z, PDF, TXT, DOC, ODT, DOCX, XLS, XLSX, MSG y DWG.
- Tamaño máximo: 100 MB
- Nomenclatura: evitar caracteres no permitidos como \ / : * ? " < > | y tildes.
- Breve descripción del archivo: límite de 250 caracteres.

Documentación

A continuación puede incorporar la documentación necesaria para la tramitación del expediente.

(*) DOCUMENTACIÓN ADICIONAL COMPAÑÍA

Elegir archivo

No se ha seleccionado ningún archivo

El tamaño máximo permitido son 100 MB. Solo se aceptan documentos ZIP, RAR, 7Z, PDF, TXT, DOC, ODT, DOCX, XLS, XLSX, MSG y DWG. El tamaño máximo permitido en el nombre son 100 caracteres. Los nombres de los ficheros a subir no debe contener ni tildes ni los siguientes caracteres: \ / : * ? " < > | -

Descripción:

El número máximo de caracteres para la descripción son 250 caracteres.

Cancelar

Incorporar

Asistente virtual de AESA

El sistema **no permite continuar con la tramitación** si la compañía no incorpora al menos un documento.

Una vez incorporada la documentación, el sistema permite continuar con el proceso, accediendo a la pantalla de **Firma y Registro**. En esta etapa, se visualiza un resumen de la documentación que va a ser firmada y registrada electrónicamente. Es fundamental verificar que todos los datos y archivos son correctos, ya que, una vez realizada la firma, no se podrán modificar. A continuación, se presenta la pantalla correspondiente:

Documentación incorporada

Firma y Registro

[Firmar y presentar solicitud](#)

A continuación se va a proceder a firmar los documentos que se muestran. Una vez realizado este paso no podrá modificar ninguno de dichos documentos. Por favor, compruebe que todos los datos se corresponden con los indicados por usted y pulse sobre el botón "Presentar solicitud".

[Documentación a presentar](#)

Descripción	Nombre
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL COMPAÑÍA :	ADR02_QUEJA RECLAMACION (2).pdf
RESUMEN DOC. PRESENTADA :	Documento Resumen.pdf

Asistente virtual de AE

Salir

Anterior

Presentar solicitud

5.5. Procedimiento de revisión/corrección de la decisión

En caso de que la decisión emitida por AESA **imponga el pago por parte de la compañía aérea**, esta dispondrá de un **plazo de un mes** para ejecutar la decisión o, en su caso, **solicitar la revisión o corrección de dicha decisión**.

La solicitud de revisión o corrección deberá presentarse **a través del apartado "Otros trámites" de la aplicación**, dentro del expediente correspondiente. Una vez recibida, AESA evaluará la petición y emitirá el comunicado oportuno en respuesta.

Importante: Si transcurre el plazo de un mes sin que se haya presentado la solicitud por la vía indicada, la compañía únicamente podrá solicitar la revisión o corrección de la decisión **por medios electrónicos externos**, mediante **Registro General**.

6. CAMBIOS RELEVANTES DE ESTA EDICIÓN/REVISIÓN

Esta es la primera edición de la Guía