

GUÍA RÁPIDA PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS DE LOS PASAJEROS



REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	13/05/2025	Primera edición
02	17/07/2025	Cambios en el acceso a la reclamación en la sede electrónica
03	Desde publicación	Cambios en el acceso a la reclamación en la sede electrónica

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
REGLAMENTO (CE)	REGLAMENTO (CE) Nº 261/2004
REGLAMENTO (CE)	REGLAMENTO (CE) Nº 1107/2006
ORDEN	ORDEN TMA/201/2022
ORDEN	ORDEN TMA/469/2023

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA
RAL	RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS
NEB	NATIONAL ENFORCEMENT BODY
Reg.	REGLAMENTO

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETO Y ALCANCE.....	5
3.	DEFINICIONES.....	7
4.	PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHO DE LOS PASAJEROS.....	8
4.1.	CONSULTA DE RECLAMACIONES PRESENTADAS.....	18
5.	CONSULTA SOBRE DERECHOS DE LOS PASAJEROS	19

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 los canales de comunicación con el ciudadano, su información y satisfacción en la protección de sus derechos como pasajeros aéreos.

Esta “Guía rápida de ayuda en la presentación de reclamaciones sobre derechos de los pasajeros” se encuadra en el segundo objetivo, contribuyendo a facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos como pasajeros, cuando estos no han sido satisfechos por los transportistas o no están de acuerdo. Para esos casos, la presentación telemática de reclamaciones ante AESA, les permite continuar ejerciendo su derecho y a AESA la actuación imparcial en el litigio planteado.

Asimismo, 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

En el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) se establecen las competencias que ésta tiene atribuidas en relación con la protección de los usuarios del transporte aéreo al respecto de la vigilancia de los incumplimientos, potestad sancionadora y trámite de reclamaciones previstos en los mencionados Reglamentos:

- 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).

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) 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. 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 arriba mencionados.

El presente documento tiene como objetivo ofrecer una guía práctica que oriente y sirva de herramienta en el proceso de presentación de reclamaciones relacionadas con los derechos de los pasajeros, detallando los pasos a seguir, la documentación necesaria para tramitar dichas reclamaciones.

La legislación comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, establecida en el Reg. 261, es aplicable a todos los vuelos que salgan de aeropuertos de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, así como aquellos vuelos que partan de un tercer país (con destino un aeropuerto de la Unión Europea con compañía aérea comunitaria).

En el reparto de reclamaciones entre Estados Miembros de la UE, AESA es responsable de tramitar las reclamaciones relativas al Reg. 261 de los vuelos que salgan de aeropuertos en territorio español, así como aquellos vuelos que partan de un tercer país (extracomunitario) con destino en cualquier aeropuerto situado en el territorio español en compañía aérea comunitaria.

Por su parte, las disposiciones del Reg. 1107 son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen vuelos comerciales de pasajeros que salgan, lleguen o transiten por aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea. Igualmente se aplicará la prohibición de denegar el embarque y la obligación de asistencia a los pasajeros con movilidad reducida que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en un aeropuerto de la Unión Europea, si la compañía aérea es comunitaria.

3. DEFINICIONES

Retraso: un vuelo sufre un retraso si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista en más de dos horas o llega al destino final tres o más horas después de la hora de llegada prevista y ello sin que se haya cambiado previamente la programación del vuelo.

Cancelación: la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza. También la alteración anticipada en la programación de un vuelo estará sujeta a ser calificado como cancelación si la nueva programación adelanta la hora de salida en más de una hora o la aplaza en más de tres.

Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (reserva confirmada y haberse presentado con la antelación requerida en facturación) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Cambio de clase: la acomodación del pasajero en una clase diferente a aquella por la que pagó el billete.

«Persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida» (PMR): toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros.

Representación: la institución jurídica en cuya virtud una persona gestiona asuntos ajenos, actuando en nombre propio o en el del representado, pero siempre en interés de este, autorizado para ello por el interesado o, en su caso, por la ley, de forma que los efectos jurídicos de dicha actuación se producen directa o indirectamente en la esfera jurídica del representado.

Documentación acreditativa de filiación: el medio probatorio para acreditar la procedencia de los hijos respecto de los padres.

Clave: el sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Su objetivo principal es que el ciudadano pueda identificarse ante la Administración mediante claves concertadas (usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.

E4f: El sistema de claves concertadas e4F (eSignature for Foreigners) orientado a permitir la identificación, autenticación y firma electrónica mediante clave concertada, que podrá ser empleada exclusivamente por los ciudadanos extranjeros comunitarios y no comunitarios que no dispongan del acceso para identificación, autenticación y firma en el sistema Clave.

DNI electrónico: el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNle) es el documento que acredita física y digitalmente la identidad personal de su titular, permite la firma electrónica de documentos y otorga la posibilidad a su portador de utilizar la identidad electrónica en cuantos servicios digitales estén disponibles.

4. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHO DE LOS PASAJEROS

La presentación de reclamaciones en AESA requiere la **cumplimentación de un formulario específico**, al cual se le debe de acompañar de una **documentación obligatoria** para poder analizar la situación y resolver el litigio planteado.

A continuación, se explica de manera sencilla como presentar la reclamación en la **sede electrónica de AESA** en el siguiente enlace [Derechos de los pasajeros | Sede AESA](#)



Para iniciar una reclamación ante AESA es necesario disponer de la siguiente **documentación obligatoria en formato legible**:

1. **Reclamación previa a la compañía que operó el vuelo y respuesta de esta**, si la hubiere. *Si la compañía no responde, se debe esperar un mes desde la fecha de presentación antes de iniciar la reclamación ante la Agencia.*
2. **Tarjeta de embarque, billete o contrato de transporte.**
Se debe aportar la documentación relativa al vuelo donde se haya producido el incidente y, en su caso, del vuelo alternativo que se haya procurado por su cuenta, donde figure los datos de vuelos afectados, el nombre del pasajero y el importe de los vuelos por los que reclama.
3. **Documento de identificación.**
 - a. **Pasajeros que figuran en la reclamación:** Copia del **documento de identificación** de cada uno de los pasajeros que presentan la reclamación.
Se consideran documentos de identificación, según los casos, las siguientes:
 - Documento Nacional de Identidad (DNI) en vigor y por ambas caras (obligatorio mayores de 14 años)
 - Documento de identidad válido de un Estado miembro de la Unión Europea o Estado integrado en espacio Schengen
 - Tarjeta de Identidad de Extranjero (NIE) en vigor y por ambas caras
 - Permiso de residencia en algunos de los Estados integrados en el espacio Schengen
 - Carné de conducir expedido en España en vigor
 - Pasaporte del pasajero o documento de viaje válido en vigor

Las fotografías o escaneados deben ser legibles.
 - b. **Pasajeros que son representados**, sea por un tercero o por uno de los pasajeros que figura en la misma reclamación actuando como representante:
 - el pasajero representado debe aportar su documento de identificación
 - el representante debe presentar su documento de identificación y el documento de autorización de representación firmado por el representante y el representado

Ambas firmas deben coincidir con las de los documentos de identificación aportado.

AESA facilita un modelo de autorización en el siguiente enlace:

[https://sede.seguridadaaerea.gob.es/sede-aesa/sites/default/files/26 AUTORIZACION%20DE%20REPRESENTACION.docx](https://sede.seguridadaaerea.gob.es/sede-aesa/sites/default/files/26_AUTORIZACION%20DE%20REPRESENTACION.docx).

No será posible continuar la solicitud sin presentar la autorización.

c. Pasajeros menores: Documento Acreditativo de Filiación.

Los pasajeros menores incluidos en la reclamación son representados

- Si la representación la ostenta quien tiene la custodia. En este caso, el documento acreditativo de filiación para los menores es alguno de los siguientes casos:
 - Libro de familia completo
 - Certificado de nacimiento (literal o extracto)
 - Inscripción en el Registro Civil
 - Sentencia judicial donde se establezca la custodia
- Si la representación la ostenta una persona distinta a quien ostenta la custodia:
 - Para el menor se aporta el documento acreditativo de filiación (alguno de los documentos referidos anteriormente)
 - Representante debe aportar
 - Documento de identificación
 - Identificación de quien ostenta la custodia
 - Autorización de representación de quien ostenta la custodia otorgada al representante, firmado por ambos. *Ambas firmas deben **coincidir** con las de los documentos de identificación aportado.*

2 Las reclamaciones se presentan a través de la **sede electrónica de AESA**, accediendo al siguiente enlace [Derechos de los pasajeros | Sede AESA](#)

3 Al acceder a la sede electrónica, se encontrará la siguiente pantalla donde se selecciona la presentación de la reclamación según la fecha del vuelo.

- Para vuelos **anteriores al 2 de junio de 2023** debe seleccionarse el segundo enlace (**vía informativa**).

Catálogo de procedimientos y servicios

Nombre Elementos por página 25

Nombre del procedimiento o servicio	Acciones
Procedimiento sancionador	
Reclamaciones por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo para vuelos anteriores al 01/06/2023 incluido (vía informativa)	
Reclamaciones por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo para vuelos posteriores al 02/06/2023 incluido (resolución alternativa de litigios)	
Solicitud general	

Ilustración 1. Vía Informativa

- Para vuelos **posteriores al 2 de junio de 2023**, inclusive, deberá seleccionarse el tercer enlace (**resolución alternativa de litigios-RAL**)

Catálogo de procedimientos y servicios

Nombre Elementos por página 25

Nombre del procedimiento o servicio	Acciones
Procedimiento sancionador	
Reclamaciones por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo para vuelos anteriores al 01/06/2023 incluido (vía informativa)	
Reclamaciones por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo para vuelos posteriores al 02/06/2023 incluido (resolución alternativa de litigios)	
Solicitud general	

Ilustración 2. Resolución alternativa de litigios.

Los siguientes pasos se refieren a la presentación de reclamaciones para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023, inclusive, a través de la *resolución alternativa de litigios*.

4

Al seleccionar la presentación de la reclamación para un vuelo posterior al 2 de junio, inclusive, encontrará:

- 1- “**Tramitar**” para iniciar la solicitud.

Última modificación: Viernes, 13 Junio 2025

Reclamaciones por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR en el transporte aéreo para vuelos posteriores al 02/06/2023 incluido (resolución alternativa de litigios)

Descripción general

AVISO: Los plazos de resolución de las reclamaciones se están viendo demorados debido al elevado número de reclamaciones recibidas en AESA como consecuencia de varios incidentes con especial afección en retrasos y cancelaciones de vuelos. Desde AESA se está trabajando para restablecer los plazos habituales de tramitación.

Presentación de reclamaciones mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios (RAL) de los usuarios de transporte aéreo en el ámbito de los reglamentos:

- Reglamento (CE) nº 261/2004 y referidas a denegaciones de embarque, grandes retrasos, cancelaciones y cambio de clase.
- Reglamento (CE) nº 1107/2006 y referidas a los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Podrán recurrir a este procedimiento los pasajeros independientemente de su nacionalidad que partan de:

- un aeropuerto situado en territorio español; o
- un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, cuando participe en la operación de transporte una compañía aérea comunitaria.

La presentación de una reclamación utilizando la resolución alternativa de litigios le evitará tener que acudir a un proceso judicial para hacer valer sus derechos contenidos en estos Reglamentos.

En el apartado de Observaciones encontrará información detallada del procedimiento de reclamación por la vía de resolución alternativa de litigios.

[Tramitar](#)

Ilustración 3. Tramitar.

5 Al seleccionar “Tramitar” nos mostrará tres opciones, además podrá seleccionar el idioma entre castellano e inglés:



Ilustración 4. Elección de idioma

1. “Nueva Solicitud electrónica”



Ilustración 5. Nueva solicitud electrónica.

Esta opción requiere disponer de algún medio que permita la autenticación electrónica ante la Administración.



Ilustración 6. Accesos de identificación electrónica

- 6** Una vez realizada la identificación, se accede al formulario donde se cumplimentan los datos de la reclamación, siguiendo el orden establecido.

1.A. Identificación del incidente.

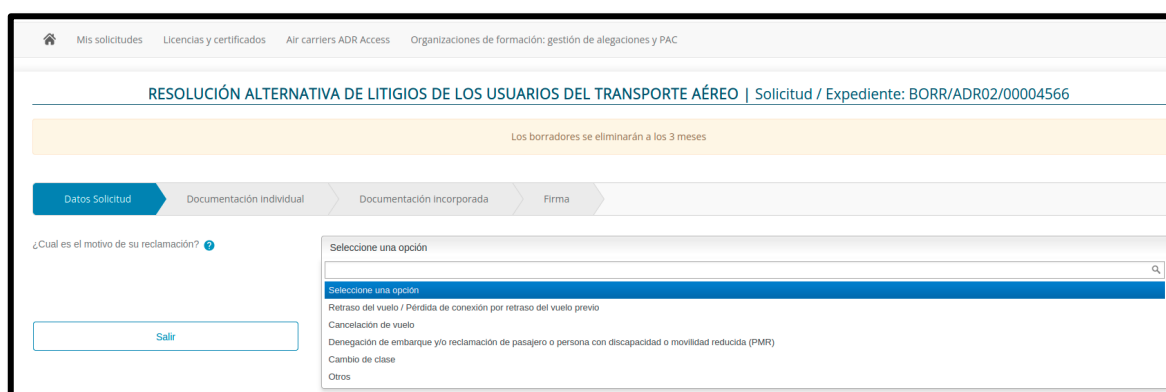
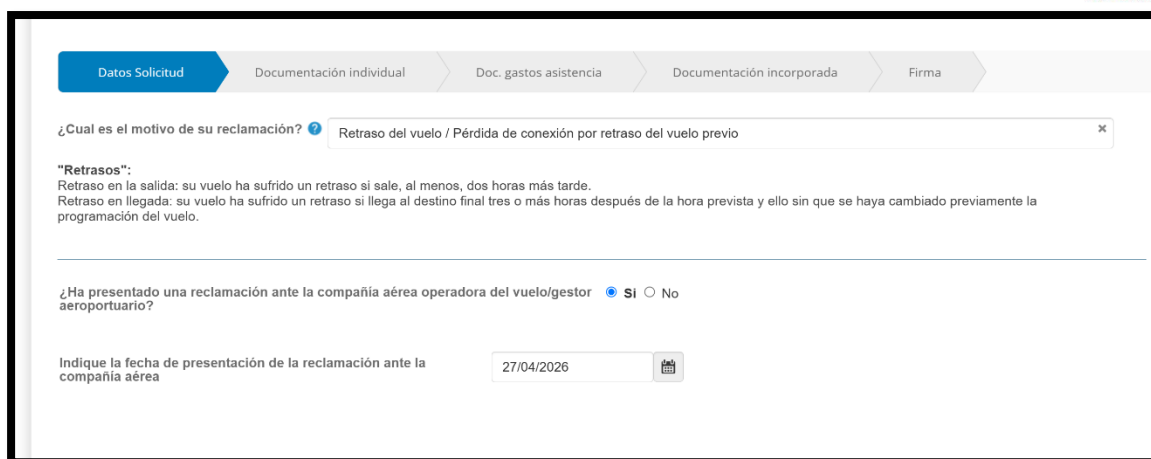


Ilustración 7. Tipo de incidente

La casilla “sí” indica que se ha presentado la necesaria reclamación previa ante la compañía, así como la fecha en que se presentó.

Si ha pasado un año desde que se presentó la reclamación ante la compañía, AESA no tramitará la reclamación por haberse superado los plazos legales.

Si no ha obtenido respuesta por parte de la compañía debe esperar al menos 30 días.



Datos Solicitud | Documentación individual | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

¿Cual es el motivo de su reclamación?

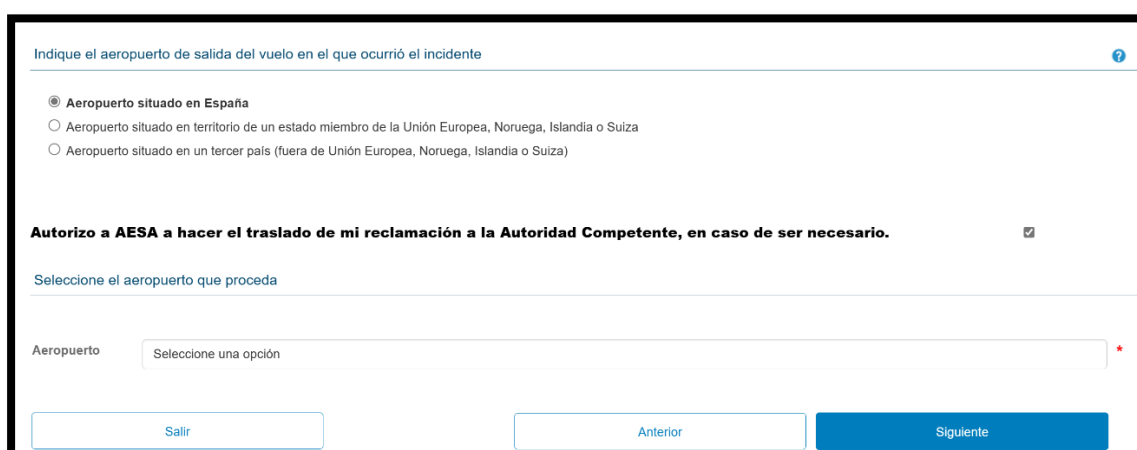
"Retrasos":
Retraso en la salida: su vuelo ha sufrido un retraso si sale, al menos, dos horas más tarde.
Retraso en llegada: su vuelo ha sufrido un retraso si llega al destino final tres o más horas después de la hora prevista y ello sin que se haya cambiado previamente la programación del vuelo.

¿Ha presentado una reclamación ante la compañía aérea operadora del vuelo/gestor aeroportuario? ☒ SI ☐ No

Indique la fecha de presentación de la reclamación ante la compañía aérea

Ilustración 8. Datos del incidente.

1.B. Datos del vuelo del incidente:



Indique el aeropuerto de salida del vuelo en el que ocurrió el incidente

☒ Aeropuerto situado en España
☐ Aeropuerto situado en territorio de un estado miembro de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza
☐ Aeropuerto situado en un tercer país (fuera de Unión Europea, Noruega, Islandia o Suiza)

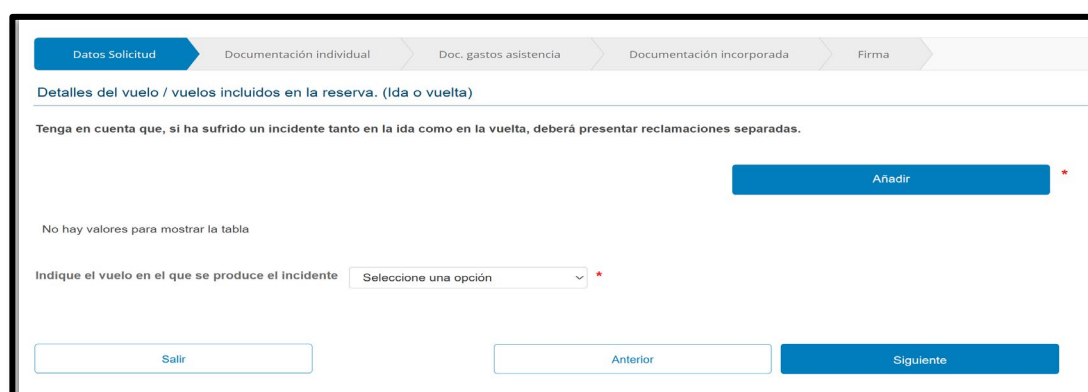
Autorizo a AESA a hacer el traslado de mi reclamación a la Autoridad Competente, en caso de ser necesario. ☒

Seleccione el aeropuerto que proceda

Aeropuerto

Ilustración 9. Datos del incidente 2.

1.C. Detalles del vuelo/Datos del tipo de incidente.



Datos Solicitud | Documentación individual | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

Detalles del vuelo / vuelos incluidos en la reserva. (Ida o vuelta)

Tenga en cuenta que, si ha sufrido un incidente tanto en la ida como en la vuelta, deberá presentar reclamaciones separadas.

No hay valores para mostrar la tabla

Indique el vuelo en el que se produce el incidente

Ilustración 10. Datos del incidente 3.

1.D. Datos de los pasajeros/representante

DATOS DE EL/LOS PASAJERO/S SOBRE LOS QUE SE RECLAMA

Añadir

No hay valores para mostrar la tabla

Introduzca los datos personales de todos los pasajeros incluidos en la misma reserva por los que desea interponer la reclamación. Pinche en el botón "Añadir" para introducir los datos.

(**) PMR: Persona con discapacidad o movilidad reducida

Si añade más de un pasajero, no olvide autorizar un representante

Incluir representante ☐

En caso de representación o presentarse la reclamación para más de un pasajero, rellene los siguientes datos y adjunte posteriormente la autorización de representación de cada uno de los pasajeros en la pantalla "Documentación individual" (**MODELO AUTORIZACIÓN AESA** https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-asesa/sites/default/files/26_AUTORIZACION%20DE%20REPRESENTACION%20C3%93N.docx)

Una vez que la representación esté correctamente acreditada, todas las comunicaciones relativas a este procedimiento se realizarán únicamente con el representante acreditado. En caso de que la reclamación incluya pasajeros menores de edad, se deberá acreditar la custodia de estos mediante uno de los siguientes documentos: (libro de familia o certificado de nacimiento o sentencia judicial).

Ilustración 11. Datos pasajeros.

En caso de actuar mediante representante, marcar la casilla señalada. Deberá aportar la autorización, de lo contrario, no podrá avanzar en la cumplimentación de los datos.

Incluir representante ☒

En caso de representación o presentarse la reclamación para más de un pasajero, rellene los siguientes datos y adjunte posteriormente la autorización de representación de cada uno de los pasajeros en la pantalla "Documentación individual" (**MODELO AUTORIZACIÓN AESA** https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-asesa/sites/default/files/26_AUTORIZACION%20DE%20REPRESENTACION%20C3%93N.docx)

Una vez que la representación esté correctamente acreditada, todas las comunicaciones relativas a este procedimiento se realizarán únicamente con el representante acreditado. En caso de que la reclamación incluya pasajeros menores de edad, se deberá acreditar la custodia de estos mediante uno de los siguientes documentos: (libro de familia o certificado de nacimiento o sentencia judicial).

Datos Representante (Si además de representante es pasajero, también debe rellenar sus datos en el apartado de pasajeros)

Tipo de representante

Tipo identificación DNI/NIE/Pasaporte

Nombre

Primer apellido Segundo apellido

Dirección postal

Código postal

País

Referencia del expediente del representante

Ilustración 12. Representación.

1.E. Datos de contacto a efectos de comunicaciones:

Introduzca los datos personales de todos los pasajeros incluidos en la misma reserva por los que desea interponer la reclamación. Pinche en el botón "Añadir" para introducir los datos.

(**) PMR: Persona con discapacidad o movilidad reducida

Incluir representante ☐

En caso de representación o presentarse la reclamación para más de un pasajero, rellene los siguientes datos y adjunte posteriormente la autorización de representación de cada uno de los pasajeros. Una vez esté correctamente acreditada la representación, se considerará representante al pasajero que presenta la reclamación y será únicamente con él con quien se sigan todas las comunicaciones relativas a este procedimiento. En caso de que la reclamación incluya pasajeros menores de edad se acreditará la custodia de los mismos.

Dirección a efectos de comunicaciones

Copiar dirección del representante ☐

(Si la dirección a efectos de comunicaciones es la misma que la indicada para el representante, marque el check "Copiar dirección del representante" e indique correo electrónico, teléfono y el medio preferente para que AESA efectúe las comunicaciones/notificaciones)

Correo electrónico

Repita correo electrónico

Teléfono 1 Teléfono 2

Dirección postal

Código postal

País

Ilustración 13. Datos de comunicación.

Indique el medio preferente para que AESA efectúe las comunicaciones/notificaciones

☒ **Medios electrónicos**

☐ Correo postal

Tenga en cuenta que si usted marca "Medios electrónicos" y es ciudadano español o dispone de un NIE, es imprescindible que esté en posesión de un certificado digital admitido por AESA. **En caso de que usted no sea ciudadano español o no disponga de un NIE, deberá haber solicitado a AESA las correspondientes claves concertadas.**

Ilustración 14. Datos de comunicación 2.

- La opción de **comunicación/notificación por medios electrónicos**. Tenga en cuenta que recibirá las notificaciones en " Mi Carpeta Ciudadana"

<https://carpetaciudadana.gob.es/carpetaciudadana/clave.htm>

Marcar la opción de **comunicación/notificación por medios electrónicos a efectos de agilizar la tramitación**

- La opción "correo postal" solo puede ser seleccionada por personas físicas y que elijan esta vía.

1.F. Indique los datos según el tipo de incidente.

Datos Solicitud | Documentación individual | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

Indique con cuánta antelación le informó la compañía aérea o tuvo conocimiento de la cancelación del vuelo:

☐ Con menos de 7 días de antelación a la salida programada del vuelo

☐ Con una antelación de entre 14 y 7 días de la salida programada del vuelo

☐ Con más de 14 días de antelación (En este caso, la compañía aérea está exenta de pagar compensación de acuerdo con el Reglamento 261/04 dado que fue avisado con suficiente antelación)

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para la cancelación del vuelo?

Seleccione cuál/cuáles de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea. Si no le ofreció nada de lo indicado, deje esta pregunta sin marcar

☐ Reembolso

☐ Transporte alternativo a su destino final lo antes posible

☐ Transporte alternativo a su destino final en un momento posterior a su conveniencia

Ilustración 15. Datos incidente, según el caso (ej. **Cancelación**).

Indique cuál de las siguientes opciones tomó usted:

☐ Reembolso

☐ Transporte alternativo que me ofreció la compañía

☐ Compré un billete por mi cuenta para llegar a mi destino final. (Recuerde que para que la compañía pueda abonarle los gastos por este concepto, debe adjuntar los billetes y el ticket de compra)

☐ Decidí no volar

☐ Mi viaje no tenía razón de ser y decidí volver a mi origen inicial

Ilustración 16. Datos incidente, según el caso (ej. **Cancelación**).



Datos Solicitud | Documentación individual | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

¿Le ofreció atención (comida, bebida, hotel...) la compañía aérea?

☐ Sí ☐ No *

¿Qué tuvo que procurarse usted por su cuenta? (Recuerde que los gastos reclamados deben justificarse con tickets o facturas debidamente desglosados)

☐ ALOJAMIENTO SI FUE NECESARIO HASTA LA SALIDA DEL VUELO
☐ TRASLADO ENTRE DICHO ALOJAMIENTO Y EL AEROPUERTO
☐ BEBIDA Y COMIDA
☐ DOS LLAMADAS DE TELÉFONO, FAX O EMAILS GRATUITOS

¿Ha recibido usted alguna compensación?

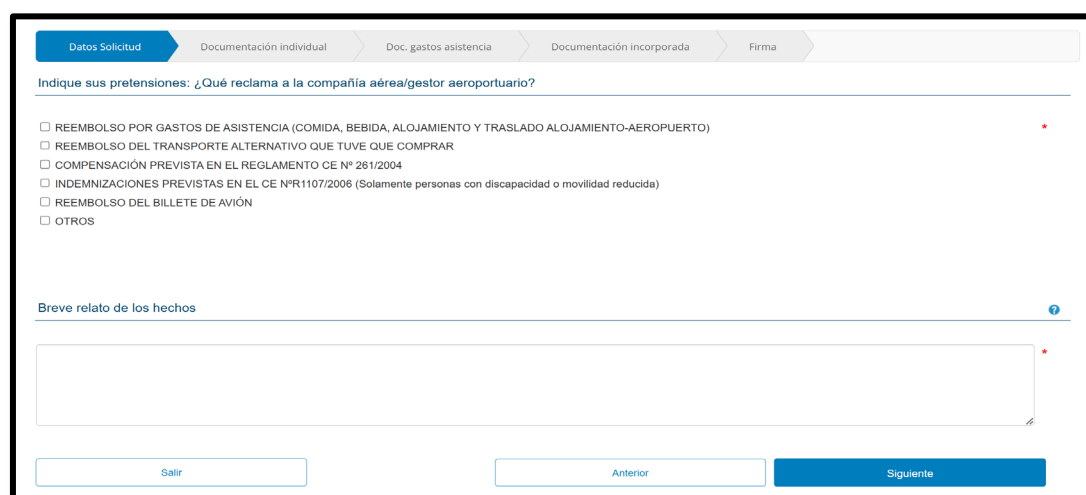
☐ Sí ☐ No *

¿Le informaron de sus derechos como pasajero debido a la cancelación del vuelo?

☐ Sí ☐ No *

Ilustración 17. Datos incidente, según el caso (ej. **Cancelación**).

Indique **qué derechos solicita y desarrolle brevemente los hechos** del incidente:



Datos Solicitud | Documentación individual | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

Indique sus pretensiones: ¿Qué reclama a la compañía aérea/gestor aeroportuario?

☐ REEMBOLSO POR GASTOS DE ASISTENCIA (COMIDA, BEBIDA, ALOJAMIENTO Y TRASLADO ALOJAMIENTO-AEROPUERTO) *

☐ REEMBOLSO DEL TRANSPORTE ALTERNATIVO QUE TUVE QUE COMPRAR

☐ COMPENSACIÓN PREVISTA EN EL REGLAMENTO CE Nº 261/2004

☐ INDEMNIZACIONES PREVISTAS EN EL CE Nº R1107/2006 (Solamente personas con discapacidad o movilidad reducida)

☐ REEMBOLSO DEL BILLETE DE AVIÓN

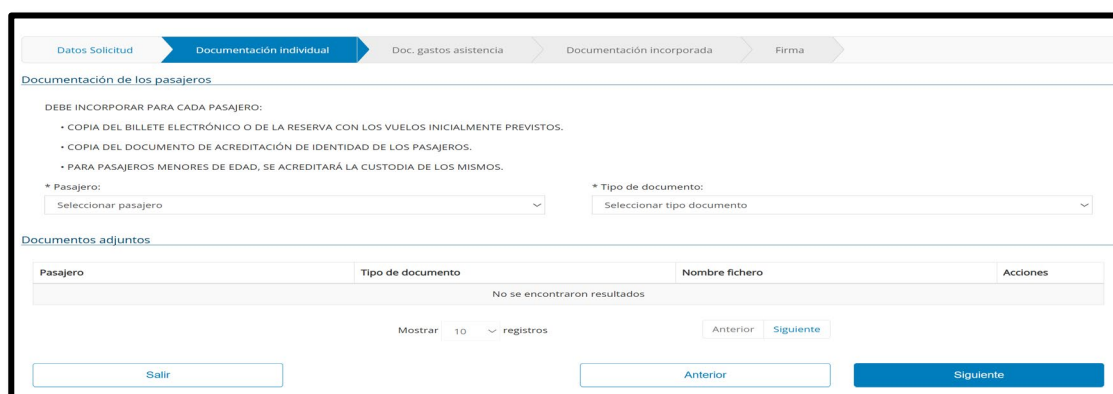
☐ OTROS

Breve relato de los hechos

Salir Anterior Siguiente

Ilustración 18. Derechos que solicita.

1.G. Adjuntar la documentación necesaria referida en el punto 1 de esta guía.



Datos Solicitud | **Documentación individual** | Doc. gastos asistencia | Documentación incorporada | Firma

Documentación de los pasajeros

DEBE INCORPORAR PARA CADA PASAJERO:

- COPIA DEL BILLETE ELECTRÓNICO O DE LA RESERVA CON LOS VUELOS INICIALMENTE PREVISTOS.
- COPIA DEL DOCUMENTO DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD DE LOS PASAJEROS.
- PARA PASAJEROS MENORES DE EDAD, SE ACREDITARÁ LA CUSTODIA DE LOS MISMOS.

* Pasajero: * Tipo de documento:

Documentos adjuntos

Pasajero	Tipo de documento	Nombre fichero	Acciones
No se encontraron resultados			

Mostrar 10 registros Anterior Siguiente

Salir Anterior Siguiente

Ilustración 19. Documentación a aportar.

Aparecerá un **resumen de la documentación aportada**. Revise que está completa.



Documentación

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

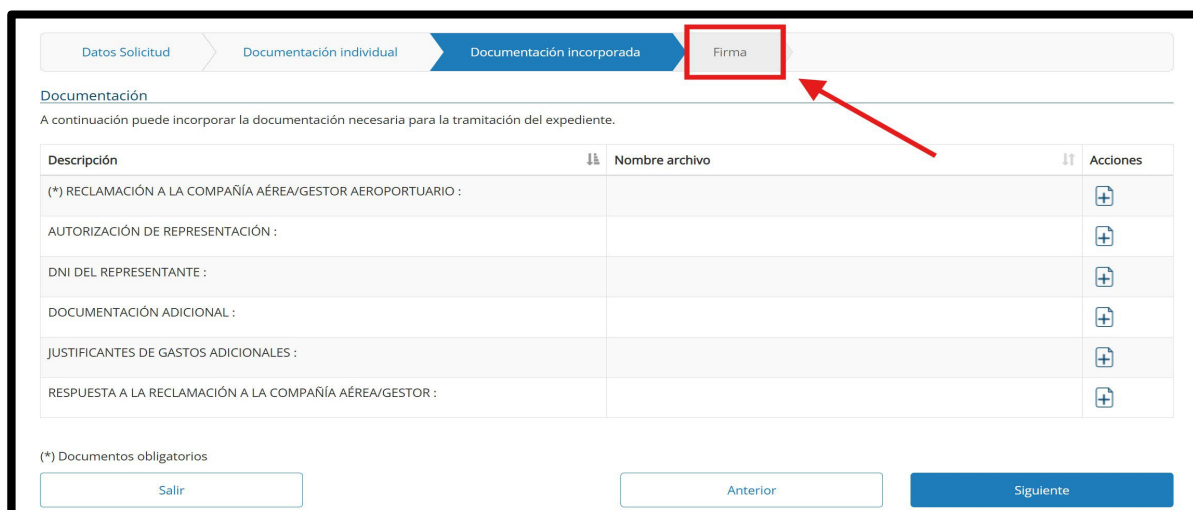
Descripción	Nombre archivo	Acciones
(*) RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR AEROPORTUARIO :		
DNI DEL REPRESENTANTE :		
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL :		
RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR :		

(*) Documentos obligatorios

Ilustración 20 Resumen de la documentación aportada

1.H. Firma de la solicitud.

Recibirá un número de reclamación que deberá conservar para cualquier consulta posterior.



Documentación

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

Descripción	Nombre archivo	Acciones
(*) RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR AEROPORTUARIO :		
AUTORIZACIÓN DE REPRESENTACIÓN :		
DNI DEL REPRESENTANTE :		
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL :		
JUSTIFICANTES DE GASTOS ADICIONALES :		
RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA/GESTOR :		

(*) Documentos obligatorios

Salir Anterior Siguiendo

Ilustración 21. Firma de la solicitud.

2. “Nueva solicitud semipresencial”.



Oficina Virtual

Mis solicitudes

Procedimiento RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

Nueva Solicitud Electrónica	Mis solicitudes	Nueva Solicitud Semipresencial
Nueva solicitud con firma electrónica (certificado electrónico: FNMT, DNI electrónico, c@ve firma, etc. o claves e4F para extranjeros), que le permite la presentación telemática completa, así como guardar borradores de la solicitud.	Acceda a las solicitudes presentadas para ver su estado, aportar documentación que le haya sido requerida, así como para continuar con los borradores generados que no haya llegado a presentar.	Si no dispone de medios electrónicos para identificarse, pero quiere agilizar los plazos de presentación, utilice esta opción: 1. Cumplimente el formulario web de la solicitud electrónicamente. 2. Descargue e imprima el documento de solicitud resultante. 3. Firmelo manuscritamente. 4. Preséntelo en una oficina de registro (AESA, Ayuntamientos, correos, etc.). Esta opción no permite borradores, una vez comience, debe llegar al paso final.

Esta selección es idónea cuando no se dispone de DNI electrónico u otro certificado electrónico. Desde este link, se accede al formulario el cual se puede cumplimentar con todos los datos de la reclamación, así como la incorporación de toda la documentación. Todo ello quedará en versión “borrador”. Al finalizar, se deberá seguir las instrucciones de **“imprimirla” y firmarla. ESTO ES IMPORTANTE.**

Y una vez impresa y firmada, se debe **presentar por registro** para que la reclamación quede efectivamente presentada ante AESA.

La presentación por registro puede hacerse por tres vías:

- Telemáticamente a través de “Solicitud general”. Por la sede electrónica de AESA: <https://sede.seguridadaerea.gob.es/oficina>
- Presencialmente
 - En AESA (Paseo de la Castellana 112, 28046 Madrid).
 - En cualquiera de los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los borradores de las reclamaciones se guardarán durante tres meses. De no ser presentadas firmadas en el registro dentro de ese plazo, se eliminarán.

4.1. CONSULTA DE RECLAMACIONES PRESENTADAS

Para **consultar el estado de tramitación de una reclamación**, se realizarán los pasos **2, 3, 4 y 5**, donde tendrá que seleccionar “Mis solicitudes” e introducir el número de reclamación para obtener la información:



Oficina Virtual

Mis solicitudes

Procedimiento RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

Nueva Solicitud Electrónica

Nueva solicitud con firma electrónica (certificado electrónico: FNMT, DNI electrónico, clave firma, etc. o claves eFIF para extranjeros), que le permite la presentación telemática completa, así como guardar borradores de la solicitud.

Mis solicitudes

Acceda a las solicitudes presentadas para ver su estado, aportar documentación que le haya sido requerida, así como para continuar con los borradores generados que no haya llegado a presentar.

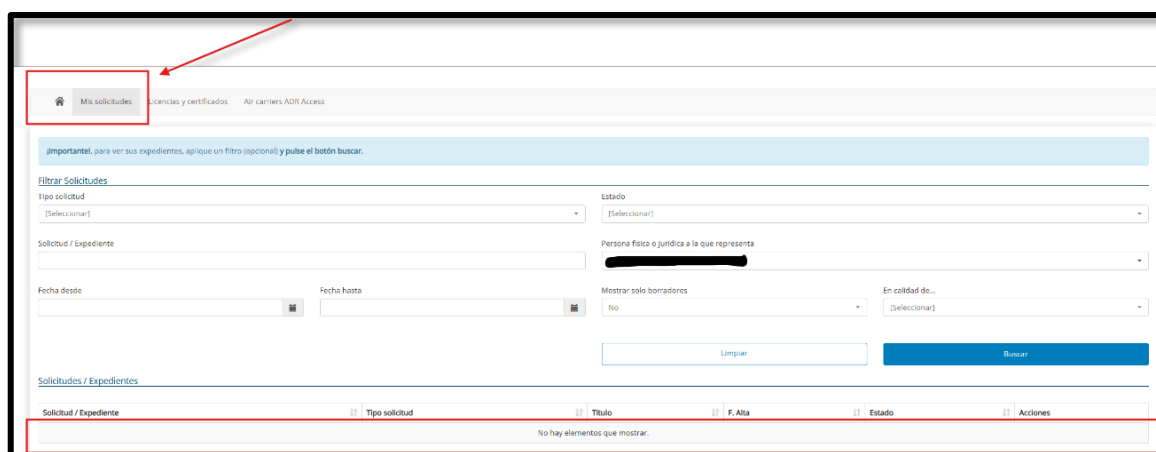
Nueva Solicitud Semipresencial

Si no dispone de medios electrónicos para identificarse, pero quiere agilizar los plazos de presentación, utilice esta opción:

1. Cumplimente el formulario web de la solicitud electrónicamente.
2. Descargue e imprima el documento de solicitud resultante.
3. Firmelo manuscritamente.
4. Preséntelo en una oficina de registro (AESA, Ayuntamientos, correos, etc.).

Esta opción no permite borradores, una vez comience, debe llegar al paso final.

Ilustración 23. Consulta de las solicitudes.



Mis solicitudes

¡Importante! para ver sus expedientes, aplique un filtro (opcional) y pulse el botón buscar.

Filtrar Solicitudes

Tipo solicitud: [Seleccionar]

Estado: [Seleccionar]

Solicitud / Expediente: [Campo de texto]

Persona física o jurídica a la que representa: [Campo de texto]

Fecha desde: [Campo de fecha]

Fecha hasta: [Campo de fecha]

Mostrar solo borradores: [No]

En calidad de...: [Seleccionar]

Limpiar

Buscar

Solicitudes / Expedientes

Solicitud / Expediente	Tipo solicitud	Título	F. Alta	Estado	Acciones
No hay elementos que mostrar.					

Ilustración 24. Estado de las solicitudes.

5. CONSULTA SOBRE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Las consultas relacionadas con derechos de pasajeros se realizarán a través de la web de AESA, en el enlace:

En español: <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/consultas>

En inglés: <https://www.seguridadaerea.gob.es/en/consultas>

Y desde ahí, se cumplimentará el formulario:

- Se selecciona en el primer desplegable “Derechos de los pasajeros”.
- Se selecciona en el segundo desplegable una de las 3 opciones.
 - Información sobre derechos de pasajeros
 - Consulta para presentar una reclamación en AESA
 - Consulta sobre el estado de una reclamación ya presentada ante AESA (*principalmente para las reclamaciones en las que se ha elegido la comunicación por correo postal*)
- Se realiza una descripción de lo que se solicita y, si es necesario, se pueden subir ficheros con las características que se detallan.

Una vez presentada la consulta, recibirá un número que está activo durante todo el intercambio de mensajes.

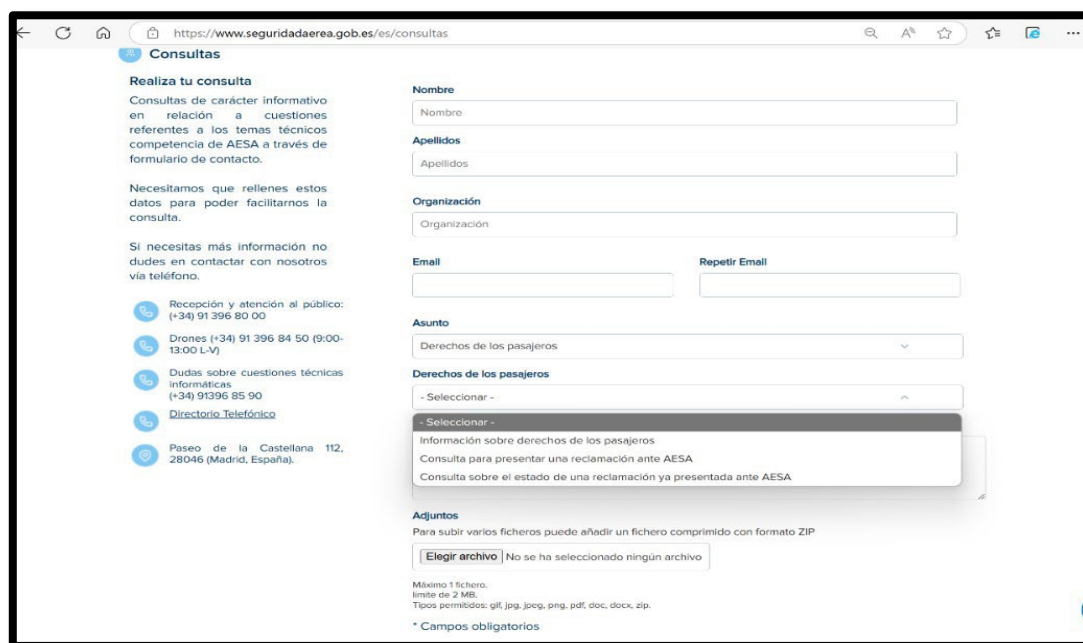


Ilustración 25. Consultas versión español.