

L'AGÈNCIA ESTATAL DE SEGURETAT AÈRIA

L'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA) és l'entitat designada per assumir la resolució alternativa de litigis en casos de cancel·lació o retard de vols, denegació d'embarcament o reclamacions dels drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda. Podran recórrer a aquest procediment els passatgers que surtin d'un aeroport situat a Espanya o d'un aeroport situat en un país que no sigui membre de la Unió Europea, amb destinació a un altre aeroport situat en territori espanyol, quan s'utilitzi una companyia aèria comunitària.

La presentació d'una reclamació utilitzant la resolució alternativa de litigis evita haver d'acudir a un procés judicial per a fer valer els drets de les persones usuàries del transport aeri. El procediment de resolució alternativa de litigis no serà un requisit previ a l'accés als tribunals de justícia, sinó una opció més ràpida i totalment gratuïta que s'ofereix als usuaris del transport aeri per a resoldre aquest tipus de conflictes amb les companyies aèries.

Des del 2 de juny de 2023, les decisions que dicti l'AESA tindran un resultat vinculant per a les companyies aèries. Si passat el termini d'un mes, concedit a la companyia per a complir amb la decisió d'AESA, i la companyia no satisfà els drets reconeguts al passatger, aquest podrà instar la seva execució davant el jutjat competent. De la mateixa manera, si finalitza el procediment i el passatger no està satisfet amb la decisió emesa per l'AESA, com que no és vinculant per a la persona podrà acudir als tribunals en aquest cas a exercir els seus drets.

No són reclamables mitjançant aquest sistema les reclamacions sobre altres assumptes, com ara: reclamacions sobre equipatges, qualitat del servei, contracte de transport i les seves clàusules, danys i perjudicis, tarifes i taxes, pràctiques comercials, agències de viatge, viatges combinats, protecció de dades i aquelles circumstàncies en les quals el vol opera amb normalitat però el passatger decideix no viatjar-hi.

Tampoc són reclamables davant l'AESA els vols que tinguin el seu primer punt de sortida en un altre país de la Unió Europea; tinguin el seu primer punt de sortida fora de la UE i el seu últim punt d'arribada no estigui a Espanya; o tinguin el seu primer punt de sortida fora de la UE i el seu últim punt d'arribada sí que sigui a Espanya, però no li transporti una companyia comunitària.

Una de les reclamacions més habituals és per retards (arribar al destí final amb 3 hores de retard o més). En aquest cas, les compensacions oscil·len entre 250 i 600 euros, en funció de la distància del vol (excepte quan el transportista pugui demostrar que el retard ha estat provocat per circumstàncies extraordinàries i inevitables).

En tot cas, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) atindrà les consultes dels consumidors/es i els ajudarà a tramitar les reclamacions davant de L'Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA).