



Informe Anual 2021 de actividad
en Derechos de los Pasajeros



| REGISTRO DE EDICIONES | | |
|-----------------------|------------------------|------------------------------------|
| EDICIÓN | Fecha de APLICABILIDAD | MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO |
| 1.0 | 28/04/2022 | Datos año 2021 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| REFERENCIAS | |
|-----------------------|--|
| CÓDIGO | TÍTULO |
| PAX-2021-MEM02 Ed 1.0 | Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2021 |
| A-DEA-DPU-01 1.0 | Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros |
| - | Reglamento (CE) nº 261/2004 |
| - | Reglamento (CE) nº 1107/2006 |

| LISTADO DE ACRÓNIMOS | |
|----------------------|------------------------------------|
| ACRÓNIMO | DESCRIPCIÓN |
| AESA | AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA |
| Reg. | REGLAMENTO |
| NEB | NATIONAL ENFORCEMENT BODY |
| UE | UNIÓN EUROPEA |
| PMR | PERSONA MOVILIDAD REDUCIDA |

ÍNDICE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. | OBJETO Y ALCANCE | 6 |
| 2.1. | Régimen jurídico; objeto, fines y funciones | 6 |
| 2.2. | Procedimiento de gestión de reclamaciones por parte de AESA | 9 |
| 3. | DEFINICIONES | 10 |
| 4. | RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA | 11 |
| 4.1. | Reclamaciones recibidas en AESA | 11 |
| 4.2. | Ratio de reclamaciones por pasajero competencia de AESA | 15 |
| 4.3. | Resolución de reclamaciones | 16 |
| 4.4. | Datos de asesoramiento (2016-2021) | 17 |
| 4.5. | Inspecciones (2016-2021)..... | 18 |
| 4.6. | Sanciones (2016-2021) | 21 |
| 5. | SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | 22 |
| | APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2021 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA | 24 |
| | APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2021 POR COMPAÑÍA AÉREA | 29 |
| | APÉNDICE III: RECLAMACIONES PENDIENTES DE ACREDITAR | 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 los canales de comunicación** con el ciudadano, su **información y satisfacción** en la protección de sus derechos como pasajeros aéreos.

Este Informe Anual de Actividad en Derechos de los Pasajeros se encuadra en el segundo objetivo contribuyendo a mejorar el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y las actividades que esta Agencia realiza en su defensa. 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 gobierno¹.

En el presente informe anual se expone:

- el **ámbito de actuación** que enmarca la actividad de AESA en protección de derechos de los pasajeros y que ayudará a una mejor interpretación de los apartados del informe;
- el **resumen de las actividades realizadas por AESA** en esta materia, incluyendo los datos más relevantes del ejercicio 2021 con una evolución comparada de los últimos años;
- un resumen ejecutivo del estudio anual de **satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en la protección de sus derechos como pasajeros; y,
- apéndices conteniendo los datos de **reclamaciones por compañía** aérea, tanto en valor absoluto como en ratio por pasajero transportado.

En relación con los derechos de los pasajeros adicionalmente al presente informe anual, en documento aparte en la web de AESA (<https://www.seguridadaaerea.gob.es/>), se puede consultar el **estudio completo de satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en 2021 en derechos de los pasajeros y a cuyos principales resultados se hace referencia en este informe.

¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887>

2. OBJETO Y ALCANCE

2.1. Régimen jurídico; objeto, fines y funciones

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:

- 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).

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.

AESA se encarga por tanto de realizar inspecciones a compañías aéreas y gestores aeroportuarios con el fin de supervisar y verificar el cumplimiento de estos, de acuerdo con lo recogido en los Reglamentos Europeos de protección de los derechos de los pasajeros, siendo la Directora de AESA la Autoridad Competente para imponer sanciones por las vulneraciones a los mismos en base a la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

AESA es asimismo el organismo designado ante el que todo pasajero podrá reclamar por un supuesto incumplimiento 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.

Para poder interpretar correctamente la información contenida en el presente informe debe considerarse lo siguiente:

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) recibe muchos tipos de reclamaciones, sin embargo, este informe se limita a las reclamaciones relativas al Reg. 261 y Reg. 1107;
- Aún dentro del ámbito de los citados Reglamentos, AESA recibe reclamaciones que no están dentro de su competencia, al ser otro Estado Miembro de la Unión Europea (UE) el competente sobre las mismas. Para el cómputo de los ratios de reclamaciones por compañías aéreas (Imagen 9), se ha tenido en cuenta únicamente a los pasajeros sobre los que AESA es competente;
- Las reclamaciones antes de ser presentadas en AESA deben de ser efectuadas en primer lugar a la compañía aérea. Así, muchas de las controversias se resuelven sin intervención de AESA, bien porque son resueltas en primera instancia en la reclamación previa del pasajero a la compañía o bien porque ante las desavenencias con la compañía el pasajero recurre a otras vías de solución como la vía judicial o mecanismos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios. Estas reclamaciones en las que AESA no interviene, no quedan recogidas en el presente informe; y,
- Determinadas reclamaciones por cancelaciones y retrasos provienen de situaciones que quedan fuera del control de la compañía aérea. Por ejemplo, las asociadas a meteorología o las regulaciones de tráfico del espacio aéreo. Estas circunstancias, pueden afectar más a unas compañías que a otras en función de los aeropuertos o del tipo de rutas en donde operan.

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 o pretendan utilizar 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.

2.2. Procedimiento de gestión de reclamaciones por parte de AESA

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como con incidentes en relación con el acceso al transporte aéreo por personas con discapacidad o movilidad reducida; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que considere que sus derechos no han sido satisfechos, puede interponer gratuitamente una reclamación ante AESA por los medios previstos legalmente, incluyendo su página web (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>).

AESA requerirá informe a la compañía y en su caso de otras entidades que AESA considere relevantes para la resolución de la reclamación. A la vista de la información disponible, AESA analizará los derechos que en su caso particular corresponderían al pasajero según el Reg. 261 o el Reg. 1107. Si la reclamación fuese competencia de AESA se comunicará al solicitante y a la compañía aérea o gestor aeroportuario las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación, emitiendo un informe no vinculante con el resultado de sus actuaciones e informando de los derechos aplicables.

En los casos en los que la competencia para resolver el expediente sea de otro estado miembro de la UE, AESA trasladará la reclamación a la autoridad competente de ese estado, si así lo desea el pasajero.

A pesar de que el informe emitido no es vinculante, es habitual que las compañías aéreas satisfagan su contenido o atiendan las peticiones del pasajero antes de su conclusión². En los casos en que el informe de AESA sea positivo para el pasajero, pero la compañía no lo atienda, el pasajero podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe de AESA resulta de utilidad al pasajero³.

² V. pág.12

³ AESA, 2022, “Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2021. Derechos de los Pasajeros”, pág. 33. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones de conceptos utilizados a lo largo del informe, están basadas en las contenidas en el Reg. 261 y Reg. 1107:

Retraso: *Se refiere al retraso en la salida del vuelo en relación con la hora inicialmente programada en su reserva, o al retraso respecto a la hora de llegada inicialmente programada. Los pasajeros generan derechos cuando el retraso es superior a 2 horas en la salida o 3 horas en la llegada.*

Cancelación: *Se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza.*

Denegación de embarque: *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: *Se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior 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.*

4. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA

4.1. Reclamaciones recibidas en AESA

Se debe de considerar que una parte de las reclamaciones recibidas en AESA aun estando relacionadas con derechos de los pasajeros aéreos, quedan fuera del ámbito del Reg. 261 o del Reg. 1107. En estos casos se asesora preliminarmente al pasajero sobre sus derechos y sobre cuáles son las autoridades competentes donde el pasajero puede presentar su reclamación. Este primer grupo de reclamaciones no se computa en los datos que se presentan a continuación donde se consideran únicamente las reclamaciones que en un primer análisis resultan ser del ámbito de los Reglamentos 261 y 1107.

Otro grupo importante de reclamaciones recibidas y que sí se computan en las reclamaciones presentadas a continuación son aquellas que aun siendo del ámbito de los reglamentos son de competencia de otras autoridades europeas y han de ser presentadas ante las mismas.

A continuación se detallan las reclamaciones totales recibidas en AESA sobre el Reg. 261 y el Reg. 1107, independientemente de si finalmente es AESA quien es competente en su tramitación o no:

➤ RECLAMACIONES RECIBIDAS EN AESA SOBRE Reg. 261 Y Reg. 1107 EN 2021

| AÑO | Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA* | Nº TOTAL DE RECLAMACIONES** |
|------|----------------------------------|-----------------------------|
| 2021 | 119.959.671 | 20.145 |

Tabla 1. Reclamaciones Registradas en AESA en el año 2021.

* Número total de pasajeros embarcados y desembarcados de los aeropuertos españoles en 2021 (llegadas y salidas) según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA incluyendo los pasajeros en tránsito (<http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>).

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2021 relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

En el apéndice II se pueden consultar las reclamaciones recibidas en 2021 desglosado por compañía aérea.

➤ **RECLAMACIONES Reg. 261 Y Reg. 1107 SEGÚN TIPIFICACIÓN EN 2021**

| Año | Retrasos | Cancelaciones | Denegaciones de embarque | Cambio de clase | PMRs *** | Competencia otras Autoridades | Otras* | TOTAL ** |
|------|----------|---------------|--------------------------|-----------------|----------|-------------------------------|--------|----------|
| 2021 | 1.968 | 9.432 | 521 | 4 | 3 | 2.063 | 6.154 | 20.145 |

Tabla 2. Reclamaciones según tipificación en el año 2021.

*Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2021 relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

*** Reclamaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (PMRs).

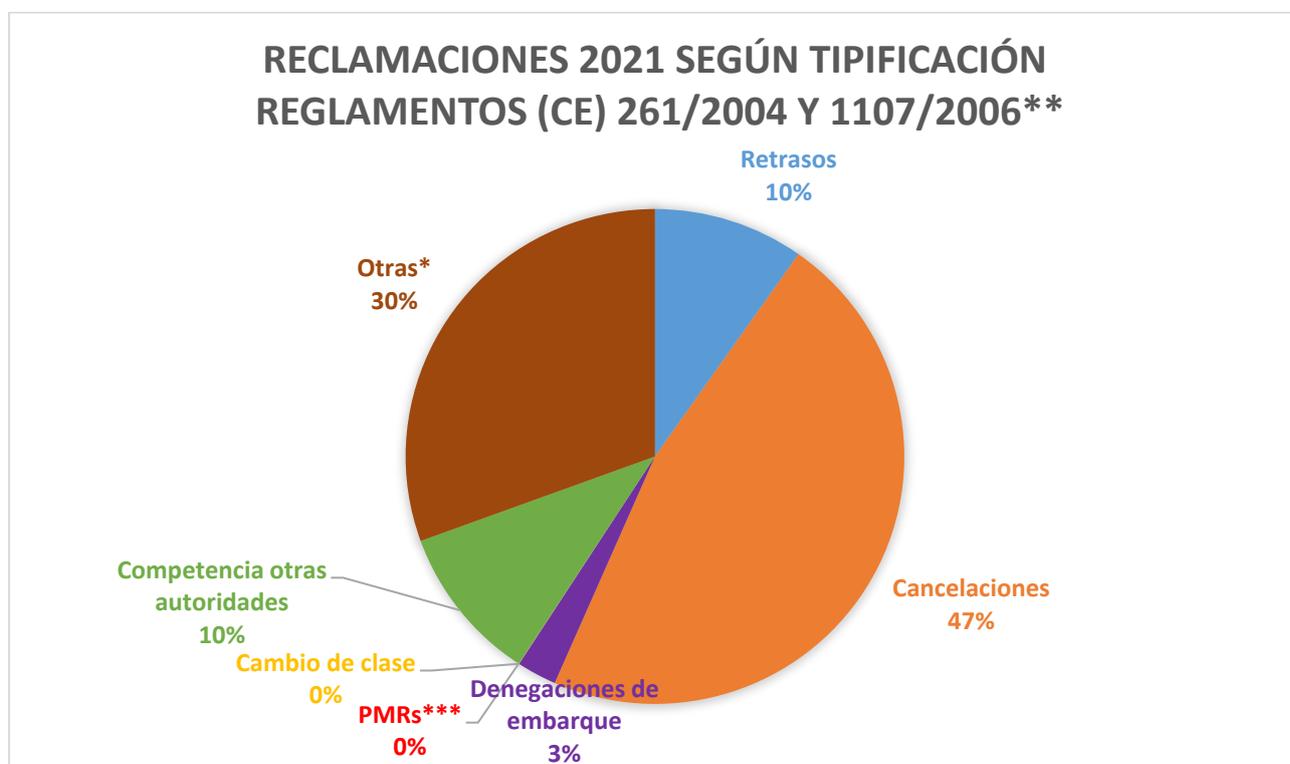


Imagen 3. Reclamaciones según tipificación en el año 2021.

* Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2021 relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

*** Reclamaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (PMRs).

➤ **NÚMERO DE RECLAMACIONES POR AÑO (2016-2021)**

| AÑO | Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA* | Nº TOTAL DE RECLAMACIONES REGISTRADAS POR AÑO** |
|------------|---|--|
| 2016 | 230.231.359 | 16.615 |
| 2017 | 249.218.316 | 15.324 |
| 2018 | 263.753.406 | 33.707 |
| 2019 | 275.237.801 | 34.386 |
| 2020 | 76.064.322 | 54.273 |
| 2021 | 119.959.671 | 20.145 |

Tabla 3. Reclamaciones registradas en AESA en el período 2016-2021

* Número total de pasajeros embarcados y desembarcados de los aeropuertos españoles en el ejercicio (llegadas y salidas) según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA incluyendo los pasajeros en tránsito (<http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>).

**Reclamaciones recibidas en AESA en el ejercicio relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

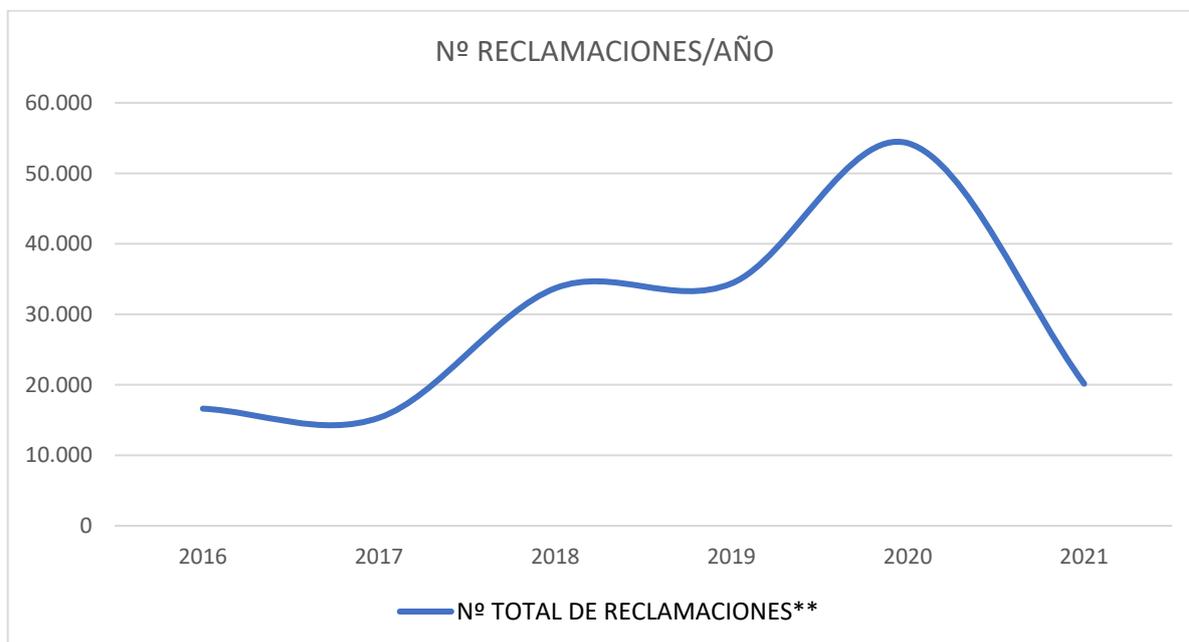


Imagen 4. Reclamaciones Totales registradas en AESA por año en el período 2016-2021

**Reclamaciones recibidas en AESA en el ejercicio relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

➤ RECLAMACIONES SEGÚN TIPIFICACIÓN (2016-2021)

| Año | Retrasos | Cancelaciones | Denegaciones de embarque | Cambio de clase | PMRs *** | Competencia de otras Autoridades | Otras* | TOTAL** |
|------|----------|---------------|--------------------------|-----------------|----------|----------------------------------|--------|---------|
| 2016 | 9.944 | 3.972 | 734 | 18 | 38 | 1.405 | 504 | 16.615 |
| 2017 | 8.275 | 4.545 | 710 | 10 | 35 | 1.208 | 541 | 15.324 |
| 2018 | 12.344 | 11.085 | 863 | 28 | 25 | 5.962 | 3.400 | 33.707 |
| 2019 | 13.897 | 10.146 | 926 | 20 | 28 | 4.945 | 4.424 | 34.386 |
| 2020 | 4.845 | 28.655 | 531 | 7 | 11 | 5.897 | 14.327 | 54.273 |
| 2021 | 1.968 | 9.432 | 521 | 4 | 3 | 2.063 | 6.154 | 20.145 |

Tabla 4. Reclamaciones según tipificación (2016-2021).

* Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

**Reclamaciones recibidas en AESA en el ejercicio relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

*** Reclamaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (PMRs).

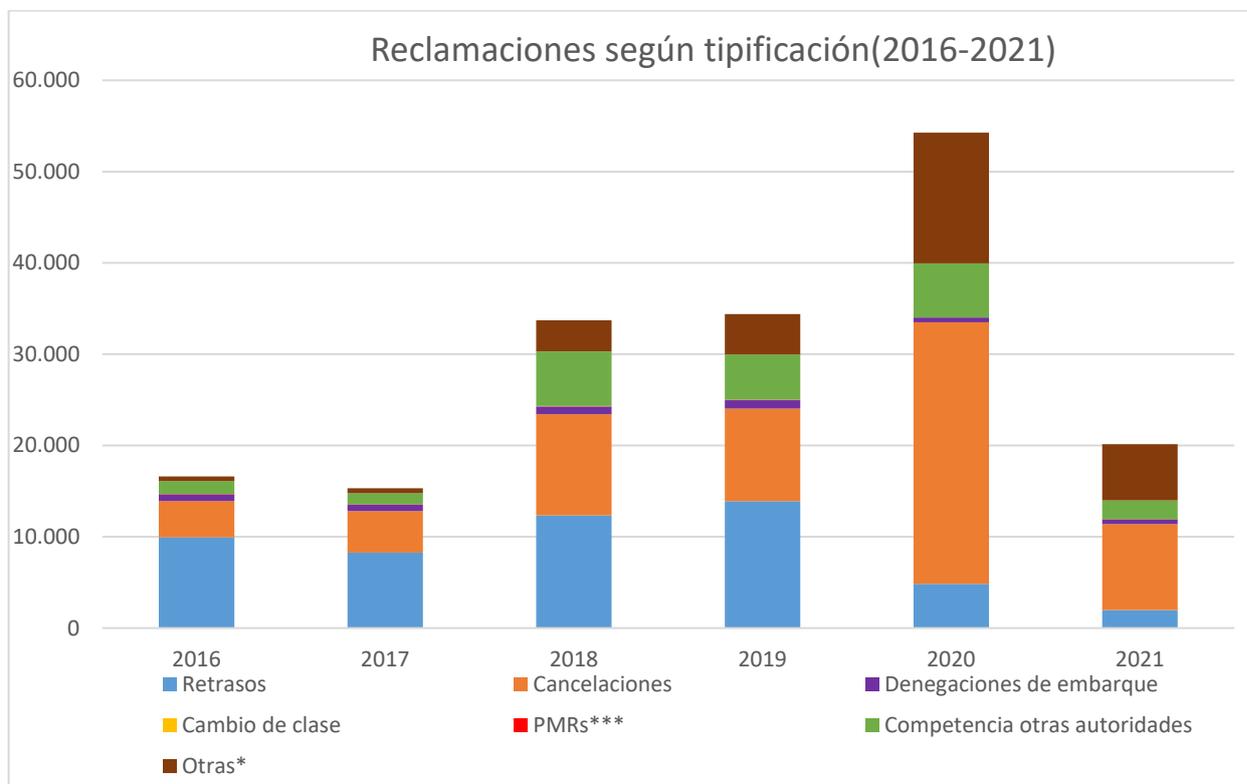


Imagen 5. Reclamaciones según tipificación (2016-2021)

* Reclamaciones en las que el pasajero no aporta la información necesaria para su trámite.

*** Reclamaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (PMRs).

4.2. Ratio de reclamaciones por pasajero competencia de AESA

De todas las reclamaciones recibidas en AESA, a continuación, se obtiene el ratio por pasajero de los últimos años; dividiendo las reclamaciones que tramitó AESA por ser de su competencia entre los pasajeros que podían haber presentado una reclamación ante AESA por haber volado en ese mismo ejercicio.

Después del incremento del año 2020 debido al alto impacto que supuso la crisis por la pandemia del COVID-19 en los derechos de los pasajeros⁴, en 2021 se vuelven a alcanzar valores similares a los obtenidos en 2019.

En el apéndice I se ofrecen datos detallados de los ratios de reclamaciones por compañía aérea.

| AÑO | Nº PASAJEROS COMPETENCIA AESA* | Nº RECLAMACIONES COMPETENCIA AESA** | RECLAMACIONES POR PASAJERO (%) |
|------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 2019 | 144.035.983 | 25.017 | 0,0174 |
| 2020 | 39.885.797 | 33.422 | 0,0838 |
| 2021 | 63.981.656 | 11.637 | 0,0182 |

Tabla 5. Pasajeros y reclamaciones competencia de AESA. Reclamaciones por pasajero (%)

*Número total de pasajeros aéreos transportados en España para los que AESA es competente (pasajeros en vuelos con origen en aeropuertos españoles y pasajeros con llegada a aeropuertos españoles procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Los pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato se ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA. Se han contabilizado los pasajeros de todas las compañías que tienen vuelos competencia de AESA y que transportan más de 1.000 pasajeros (Fuente: Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA; <http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>)

**Reclamaciones competencia de AESA registradas en el año. No se han contabilizado las que son competencia de otras autoridades, las no relativas al Reg. 261 y Reg. 1107, ni las anuladas o devueltas por falta de información. Únicamente se computan las recibidas de compañías que han transportado más de 1.000 pasajeros.

⁴ AESA, 2021, "Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros", pág. 18 y ss. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

4.3. Resolución de reclamaciones

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como con incidentes en relación con el acceso al transporte aéreo por personas con movilidad reducida; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que considere que sus derechos no han sido satisfechos puede dirigir su reclamación a AESA para su resolución. **En 8 de cada 10 reclamaciones** efectuadas ante AESA (80,2%), **las compañías atendieron las peticiones** de los pasajeros bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo⁵.

Se debe tener en cuenta que muchas de las controversias surgidas entre pasajeros y compañías aéreas se resuelven sin la intervención de AESA, bien porque la compañía satisface la reclamación que le presenta el pasajero en un primer momento o bien porque el pasajero decide no acudir a AESA para que emita su informe. Estas reclamaciones que no se llegan a presentar a AESA no quedan aquí recogidas.

| AÑO | RECLAMACIONES RESUELTAS* | INCREMENTO INTERANUAL (%) |
|------|--------------------------|---------------------------|
| 2019 | 41.199 | -- |
| 2020 | 46.446 | 13% |
| 2021 | 46.002 | -1% |

Tabla 6. Reclamaciones resueltas por AESA (2019-2021).

*Se contabilizan todas las reclamaciones resueltas en el ejercicio indicado independientemente del año de registro, incluyendo además de aquellas que finalizan mediante informe, las enviadas a otras NEBs, las requeridas para subsanación y las que se cierran antes del informe final a petición del pasajero.

En el apéndice III se ofrece detalle de las reclamaciones resueltas por compañía aérea en 2021 y en qué proporción se encuentran pendientes de acreditar ante AESA. El porcentaje de acreditación ante AESA es en todo caso inferior al real de satisfacción al pasajero por los motivos indicados en el apéndice.

⁵ AESA, 2022, "Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2021. Derechos de los Pasajeros", pág. 33. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

4.4. Datos de asesoramiento (2016-2021)

AESA pone a disposición de los pasajeros un servicio de ayuda directa consistente en el asesoramiento gratuito sobre sus incidentes en el transporte aéreo y para seguimiento de sus reclamaciones, al que el pasajero puede acceder por las siguientes vías:

- teléfono +34 91.396.82.10 de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30;
- correo electrónico sau.aesa@seguridadaerea.es; y,
- canal de Twitter oficial @AesaSpain.

| AÑO | Teléfono | Correo electrónico | Twitter | Total de Asesoramientos |
|------|----------|--------------------|---------|-------------------------|
| 2016 | 9.571 | 15.529 | - | 25.100 |
| 2017 | 11.311 | 19.223 | - | 30.534 |
| 2018 | 17.101 | 18.395 | - | 35.496 |
| 2019 | 19.511 | 9.714 | - | 29.225 |
| 2020 | 36.149 | 14.142 | 1.989 | 52.280 |
| 2021 | 18.869 | 10.360 | 242 | 29.471 |

Tabla 7. Datos de asesoramiento realizado en el periodo 2016-2021

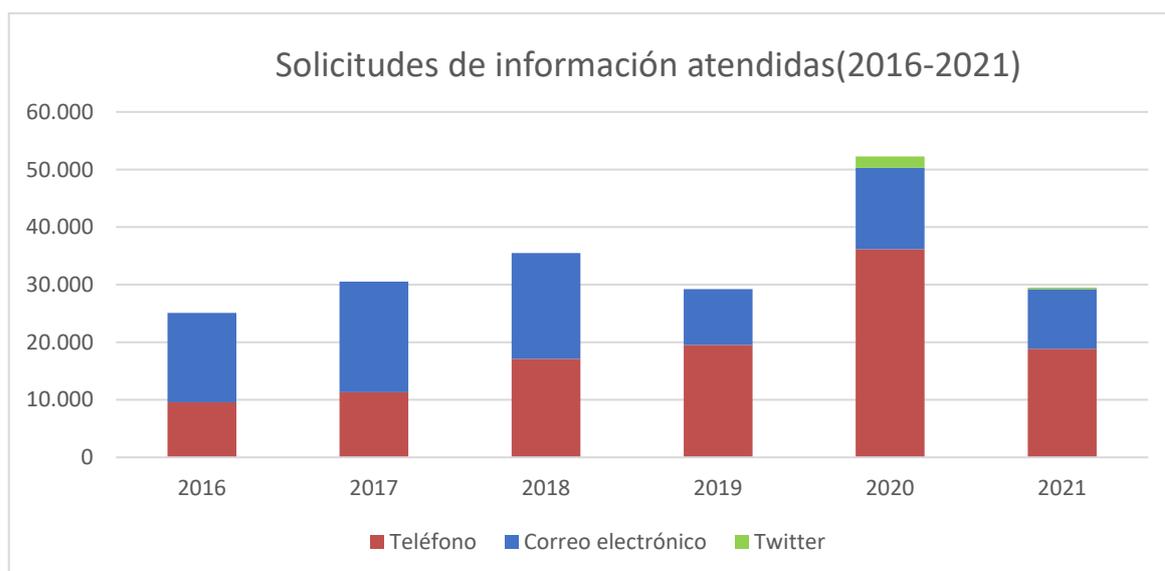


Imagen 6. Asesoramiento en el período 2016-2021

4.5. Inspecciones (2016-2021)

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) es el organismo responsable de la vigilancia en la aplicación de los siguientes 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 (Reg. 261);
- 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 (Reg. 1107);

En virtud de sus atribuciones, AESA mediante sus planes de inspección monitoriza el respeto a los derechos de los pasajeros. En el año 2021, AESA realizó 153 inspecciones sobre los reglamentos de derechos de los pasajeros de las cuales 36 inspecciones lo fueron en exclusiva sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Señalar que en el año 2020 se llevaron a cabo un número excepcional de inspecciones debido al alto impacto que supuso la crisis por la pandemia del COVID-19 en los derechos de los pasajeros⁶. En términos relativos la proporción de inspecciones se ha mantenido estable en relación a la conflictividad a lo largo de los últimos seis años, si consideramos el ratio de inspecciones realizadas respecto al número de reclamaciones recibidas como un indicador de la misma, oscilando entre el 0,007 (años 2018 y 2019) y el 0,015 (año 2017)⁷.

⁶ AESA, 2021, "Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros", pág. 18 y ss. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

⁷ v. Tabla 8 e Imagen 8.

En concreto en el período 2016-2021 se iniciaron en cada año las siguientes inspecciones:

| AÑO | Nº INSPECCIONES TOTALES (1) = (2) + (3) | Nº INSPECCIONES A AEROPUERTOS (2) | Nº INSPECCIONES A COMPAÑÍAS AÉREAS (3) | Nº DE VUELOS INSPECCIONADOS | Ratio vuelos inspeccionados respecto a reclamaciones recibidas** |
|------|--|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| 2016 | 225 | 9 | 216 | 216 | 0,013 |
| 2017 | 245 | 9 | 236 | 236 | 0,015 |
| 2018 | 251 | 8 | 243 | 243 | 0,007 |
| 2019 | 250 | 9 | 241 | 241 | 0,007 |
| 2020 | 146* | 10 | 136* | 553 | 0,010 |
| 2021 | 153 | 11 | 142* | 167 | 0,008 |

Tabla 8. Número de inspecciones por tipo de entidad y vuelos inspeccionados en el periodo 2016-2021

*Incluyen inspecciones de múltiples vuelos. Las inspecciones a compañías anteriores al ejercicio 2020 incluyen un único vuelo por inspección a compañía aérea.

**Ratio considerando las reclamaciones de la Tabla 3

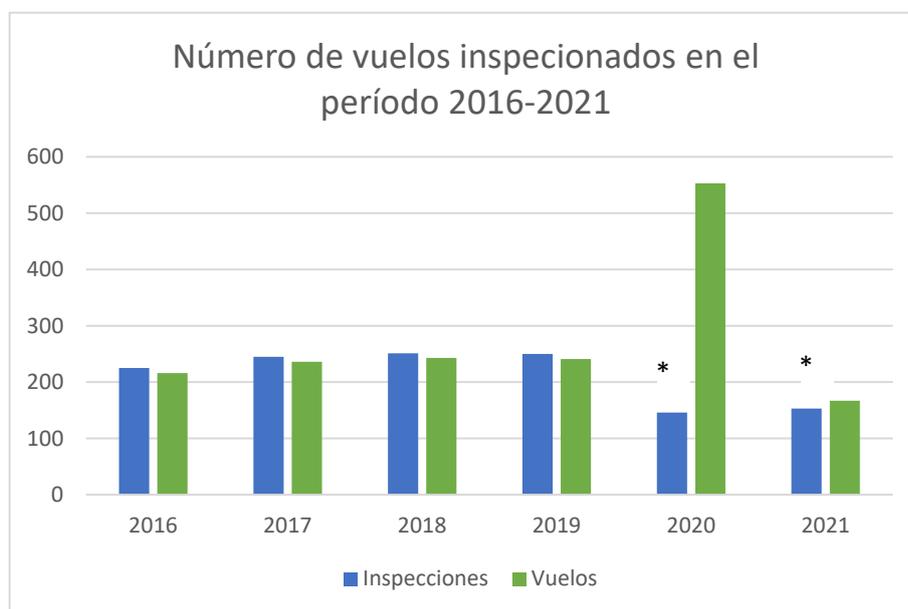


Imagen 7. Número de vuelos inspeccionados en el periodo 2016-2021

*Incluyen inspecciones de múltiples vuelos. Las inspecciones a compañías anteriores al ejercicio 2020 incluyen un único vuelo por inspección a compañía aérea.



Imagen 8: Ratio de vuelos inspeccionados respecto a reclamaciones recibidas.

4.6. Sanciones (2016-2021)

Cuando en las inspecciones realizadas o mediante expedientes de actuaciones previas se pone en evidencia alguna infracción o bien mediante el estudio de las reclamaciones recibidas se aprecian indicios de posibles patrones de infracción, AESA inicia un expediente sancionador por incumplimiento de estos reglamentos.

En concreto en el período 2016-2021 se han abierto expedientes por los siguientes importes:

| AÑO | CUANTÍA (€)* |
|------|--------------|
| 2016 | 612.600 |
| 2017 | 1.904.900 |
| 2018 | 5.927.700 |
| 2019 | 15.965.900 |
| 2020 | 4.203.900 |
| 2021 | 8.935.700 |

Tabla 9. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2016-2021

*Importes de las sanciones propuestas por incumplimientos del Reg. 261 y Reg. 1107.



Imagen 9. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2016-2021

*Importes de las sanciones propuestas por incumplimientos del Reg. 261 y Reg. 1107.

En este último año 2021 se incluyen las sanciones derivadas por la falta de reembolsos de los vuelos cancelados por la pandemia mundial COVID-19 durante el primer estado de alarma.

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Junto con el presente “Informe Anual 2021 de actividad en Derechos de los Pasajeros” se publica como documento independiente el estudio completo de “Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA en 2021 en derechos de los pasajeros” que puede ser consultado en la web de AESA (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>).

Este estudio de satisfacción se ha realizado mediante encuesta online **entre los 46.002 usuarios del servicio** de reclamaciones de AESA en 2021. Los datos se han obtenido a partir de **una muestra de 1.966 cuestionarios válidos**, lo que le otorga un nivel de confianza superior al 95% (NC>95%).

Se extractan aquí los principales resultados obtenidos en el estudio:

- ✓ **La mayoría de los usuarios aportan valoraciones elevadas** (iguales o superiores al valor 7,00) **en los distintos aspectos de calidad** (pág. 11).
- ✓ **Más de la mitad de los usuarios (55,35%)** consideran que la atención recibida fue mejor de la esperada, junto al 30,5% que afirma que sus expectativas a este respecto se vieron cumplidas. (pág. 21).
- ✓ El grado medio de satisfacción se sitúa en un **valor de 7,06 puntos** (pág. 34).
- ✓ El **servicio** que presta AESA, a pesar de no ser vinculante, se muestra **útil** al pasajero ya que:
 - **En 8 de cada 10 reclamaciones** efectuadas ante AESA, **las compañías atendieron peticiones** de los pasajeros bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo (pág. 29).
 - **Cuando la compañía no satisfizo la resolución de AESA, a más de la mitad** de los pasajeros que finalmente optaron por acudir al juzgado, **el informe de AESA les resultó de bastante o mucha utilidad en sede judicial** (pág. 32).
- ✓ **El segmento de usuarios más importante (48,2%) se muestran “altamente satisfechos”** aportando una valoración media muy elevada en cada uno de los cuatro conceptos de valoración de la calidad, especialmente en la claridad de la gestión y en la atención recibida desde AESA (pág. 14).
- ✓ **Seis de cada diez usuarios (el 60,4%)** muestran un acuerdo máximo con la resolución propuesta por AESA a la reclamación planteada (pág. 28).



✓ **9 de cada 10** pasajeros han utilizado la vía **on-line** para contactar con AESA (pág. 24).

Seis de cada diez usuarios (el 62,4%), recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos, obteniéndose un grado medio de recomendación de 7,86 puntos, situándose por encima del grado medio de 2020 (7,63) (pág. 38).

APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2021 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA

| AEROLÍNEA | Número de pasajeros transportados en 2021 competencia de AESA*** | Reclamaciones por pasajero (%)** |
|--------------------------------|--|----------------------------------|
| PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A. | 35.044 | 1,198 |
| AVIANCA | 90.873 | 0,161 |
| ALITALIA, SOCIETÀ AEREA ITALIA | 54.062 | 0,122 |
| TAP AIR PORTUGAL | 311.286 | 0,118 |
| NORWEGIAN INTERNATIONAL* | 61.871 | 0,115 |
| AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C. | 121.956 | 0,098 |
| TAROM (ROMANIAN AIR TRANSPORT) | 41.229 | 0,090 |
| AEROFLOT - RUSSIAN AIRLINES | 81.548 | 0,078 |
| LATAM AIRLINES GROUP S.A. | 40.722 | 0,066 |
| AEGEAN AIRLINES | 49.963 | 0,066 |
| BLUE AIR AVIACIÓN, S.A | 97.547 | 0,050 |
| AIR EUROPA | 4.377.766 | 0,041 |
| PEGASUS AIRLINES | 39.991 | 0,038 |
| IBERIA | 6.353.569 | 0,034 |
| VOLOTEA, S.L. | 817.057 | 0,029 |
| EVELOP AIRLINES S.L. | 246.916 | 0,026 |
| ROYAL AIR MAROC | 167.698 | 0,026 |
| AMERICAN AIRLINES INC. | 138.375 | 0,025 |
| UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL | 57.960 | 0,024 |
| NORWEGIAN AIR SHUTTLE* | 365.649 | 0,022 |

| AEROLÍNEA | Número de pasajeros transportados en 2021 competencia de AESA*** | Reclamaciones por pasajero (%)** |
|---|--|----------------------------------|
| VUELING AIRLINES, S.A. | 11.319.453 | 0,020 |
| QATAR AIRWAYS GROUP Q.C.S.C. | 143.153 | 0,020 |
| LOT-POLSKIE LINIE LOTNICZE | 43.296 | 0,018 |
| AIR NOSTRUM L.A. MEDITERRANEO | 2.523.784 | 0,018 |
| MEDIA RECLAMACIONES POR PASAJERO | | 0,018 |
| AIR ARABIA MAROC | 195.285 | 0,016 |
| IBERIA EXPRESS | 2.946.439 | 0,016 |
| BRUSSELS AIRLINES N.V./S.A. | 276.182 | 0,016 |
| BRITISH AIRWAYS | 424.056 | 0,014 |
| SMARTWINGS, A.S. | 167.945 | 0,012 |
| TURKISH AIRLINES | 260.551 | 0,012 |
| AER LINGUS | 163.800 | 0,012 |
| KLM ROYAL DUTCH AIRLINES | 426.454 | 0,011 |
| WIZZ AIR UK LTD. | 38.473 | 0,010 |
| RYANAIR DAC | 13.580.452 | 0,010 |
| DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. | 1.172.245 | 0,010 |
| EASYJET UK / EASYJET EUROPE* | 2.101.551 | 0,008 |
| AIR BALTIC CORPORATION JSC | 48.633 | 0,008 |
| EMIRATES | 141.081 | 0,008 |
| SWISS INTERNATIONAL AIR LINES | 401.966 | 0,008 |
| BINTER CANARIAS | 1.721.587 | 0,008 |
| AIR FRANCE | 523.885 | 0,007 |
| WIZZ AIR HUNGARY LTD | 795.657 | 0,007 |

| AEROLÍNEA | Número de pasajeros transportados en 2021 competencia de AESA*** | Reclamaciones por pasajero (%)** |
|--------------------------------|--|----------------------------------|
| FINNAIR OYJ | 112.558 | 0,006 |
| DELTA AIR LINES Inc. | 65.713 | 0,006 |
| CANARY FLY, S.L. | 319.863 | 0,006 |
| SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM | 453.302 | 0,006 |
| SUNCLASS AIRLINES | 166.754 | 0,004 |
| EDELWEISS AIR AG | 147.894 | 0,004 |
| AUSTRIAN AIRLINES | 71.233 | 0,003 |
| TRANSAVIA FRANCE | 429.605 | 0,003 |
| TUIFLY NORDIC, AB | 55.936 | 0,002 |
| EASYJET SWITZERLAND SA | 393.642 | 0,002 |
| TRANSAVIA HOLLAND B.V | 949.108 | 0,002 |
| LUXAIR - SOCIETE LUXEMBOURGEOI | 151.245 | 0,001 |
| TUI FLY (TUI AIRLINES BELGIUM) | 460.686 | 0,001 |
| EUROWINGS GMBH | 1.409.653 | 0,001 |
| JET2.COM LIMITED | 913.033 | 0,001 |
| CONDOR FLUGDIENST | 605.806 | 0,001 |
| ENTER AIR SP Z.O.O. | 130.350 | 0,001 |
| TUIFLY GMBH, LANGENHAGEN | 673.406 | 0,001 |
| TOURISTIC AVIATION SERVICES LT | 186.552 | 0,001 |
| TUI AIRWAYS LTD | 412.955 | 0,000 |
| TUI AIRLINES NEDERLAND | 202.008 | 0,000 |
| WORLD2FLY, S.L. | 65.486 | 0,000 |
| BA CITYFLYER LTD | 53.955 | 0,000 |

| AEROLÍNEA | Número de pasajeros transportados en 2021 competencia de AESA*** | Reclamaciones por pasajero (%)** |
|--------------------------------|--|----------------------------------|
| CANARIAS AIRLINES, COMPAÑIA DE | 1.383.579 | 0,000 |
| GLOBAL AERONAUTICS SOLUTIONS | 64.240 | 0,000 |
| NEOS SPA | 58.641 | 0,000 |

Tabla 10. Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

* Easyjet UK y Easyjet Europe se han reflejado conjuntamente porque tienen el mismo código IATA. Norwegian Air Shuttle contiene Norwegian Air Shuttle AOC AS y Norwegian Air Shuttle ASA. Por su parte, Norwegian Air International tienen Norwegian Air International y Norwegian Air Sweden AOC AB.

** Sólo aquellas de las que AESA es competente para resolver (reclamaciones relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 y de pasajeros con vuelos con origen en España y con vuelos con llegada a España provenientes de un tercer país con compañía aérea comunitaria) y para compañías que hayan transportado en 2021 más de 35.000 pasajeros competencia de AESA.

***Número total de pasajeros transportados por compañías aéreas de los que es competente AESA (pasajeros con vuelos con origen en aeropuertos en España y pasajeros con llegada a aeropuertos en España procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Los pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato se ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA.

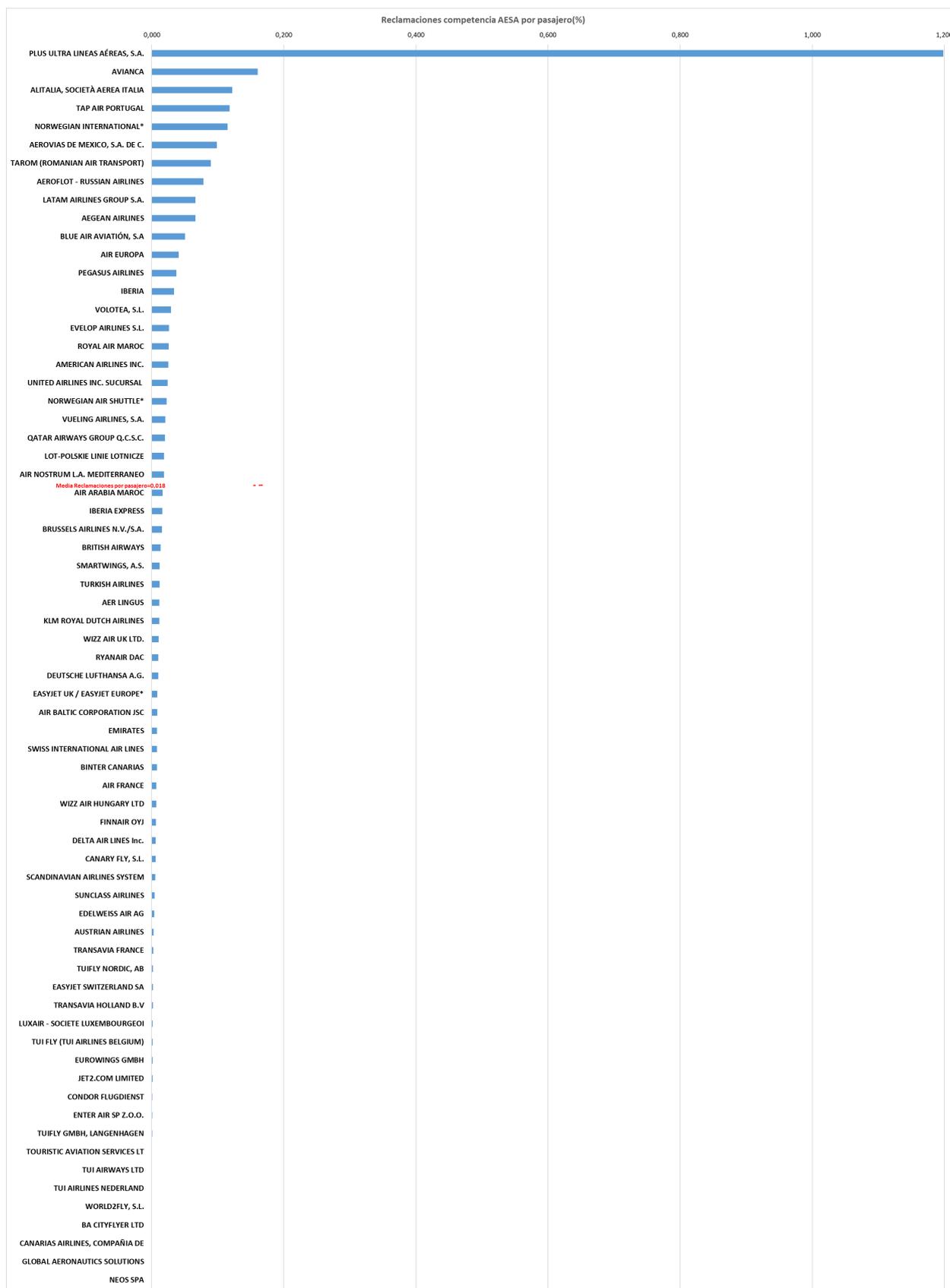


Imagen 10: Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2021 POR COMPAÑÍA AÉREA

| COMPAÑÍAS AÉREAS* | Nº RECLAMACIONES** | % Reclamaciones respecto al total | % Pasajeros transportados competencia de AESA respecto al total*** |
|---|--------------------|-----------------------------------|--|
| IBERIA | 3.620 | 18,0% | 9,9% |
| VUELING AIRLINES, S.A. | 3.489 | 17,3% | 17,7% |
| AIR EUROPA | 2.887 | 14,3% | 6,8% |
| RYANAIR DAC | 2.471 | 12,3% | 21,2% |
| TAP AIR PORTUGAL | 818 | 4,1% | 0,5% |
| IBERIA EXPRESS | 612 | 3,0% | 4,6% |
| PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A. | 605 | 3,0% | 0,1% |
| AIR NOSTRUM L.A. MEDITERRANEO | 536 | 2,7% | 3,9% |
| VOLOTEA, S.L. | 400 | 2,0% | 1,3% |
| EASYJET UK / EUROPE | 325 | 1,6% | 3,3% |
| AVIANCA | 217 | 1,1% | 0,1% |
| DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. | 209 | 1,0% | 1,8% |
| OTRAS COMPAÑÍAS CON MENOS DE 200 RECLAMACIONES | 3.956 | 19,6% | 28,7% |
| TOTAL | 20.145 | | |

Tabla 11. Reclamaciones recibidas en AESA en 2021 por compañía aérea.

*Compañías con más de 200 reclamaciones recibidas en 2021.

**Reclamaciones por compañía con entrada en AESA en 2021 incluidas los traslados a NEB, las subsanadas, desistidas, anuladas, en gestión y resueltas. Las reclamaciones fuera del ámbito de los Reg. 261 y Reg. 1107 no están incluidas.

*** Pasajeros transportados por compañías aéreas de los que es competente AESA (pasajeros con vuelos con origen en aeropuertos en España y pasajeros con llegada a aeropuertos en España procedentes de un tercer país y que vuelan con compañía aérea comunitaria). Lo pasajeros con vuelos que tienen origen y destino en España se han contabilizado una sola vez. Este dato de ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA.

APÉNDICE III: RECLAMACIONES PENDIENTES DE ACREDITAR

| COMPAÑÍAS AÉREAS* | Nº RECLAMACIONES** | % DERECHOS SIN ACREDITAR*** |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C. | 117 | 97% |
| TAP AIR PORTUGAL | 344 | 82% |
| AVIANCA | 132 | 59% |
| PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A. | 394 | 59% |
| VUELING AIRLINES, S.A. | 2.134 | 54% |
| DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. | 102 | 49% |
| VOLOTEA, S.L. | 219 | 45% |
| RYANAIR DAC | 1.312 | 34% |
| AIR EUROPA | 1.697 | 31% |
| BINTER CANARIAS | 121 | 31% |
| IBERIA EXPRESS | 413 | 27% |
| IBERIA | 2.039 | 26% |
| AIR NOSTRUM L.A. MEDITERRANEO | 424 | 24% |
| EASYJET UK / EUROPE | 169 | 15% |
| OTRAS COMPAÑÍAS | 1.488 | 60% |
| TOTAL | 11.105 | 42% |

Tabla 12: Porcentaje de reclamaciones en las que falta por acreditar algún pago ante AESA.

* Compañías con más de 100 reclamaciones en las que corresponde el abono de algún derecho.

** De las reclamaciones con entrada en AESA en 2021, únicamente aquellas en las que AESA ha indicado que corresponden derechos al pasajero de acuerdo con lo establecido en los Reg. 261 y Reg. 1107.

*** Porcentaje de reclamaciones en las que a fecha 1 de marzo de 2022 falta por acreditar ante AESA la satisfacción de alguno de los derechos reconocidos por AESA al pasajero. El ratio de satisfacción puede ser en todo caso superior y que no se haya facilitado la prueba a AESA o la prueba facilitada no haya sido considerada como suficiente.