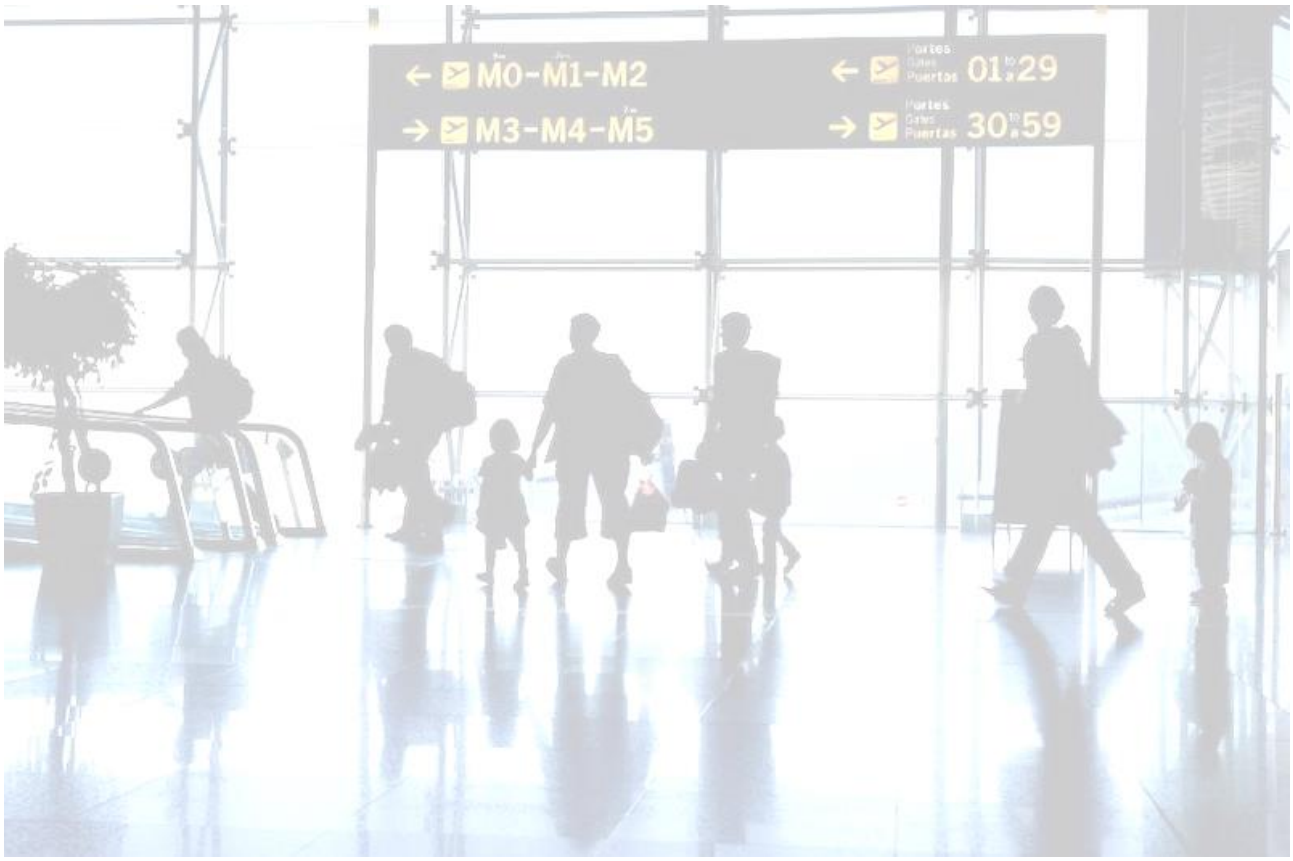
Agencia Estatal
de Seguridad Aérea

Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros

DOCUMENTACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA
AESA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA



A-DEA-DPU-01 1.0

2020 EDICIÓN 1.0 © AESA
AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
Este documento se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

Cualquier copia impresa o en soporte informático, total o parcial de este documento se considera como copia no controlada y siempre debe ser contrastada con su versión vigente en la web.

DOCUMENTACIÓN PÚBLICA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3
2.1 Régimen jurídico; objeto, fines y funciones 3
2.2 Procedimiento de gestión de reclamaciones por parte de AESA 6

3. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA 7
3.1 Reclamaciones recibidas en AESA 7
3.2 Ratio de reclamaciones por pasajero competencia de AESA 11
3.3 Resolución de reclamaciones..... 12
3.4 Datos de asesoramiento (2015-2020) 13
3.5 Inspecciones (2015-2020)..... 14
3.6 Sanciones (2015-2020) 16

4. IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS 18
4.1 Situación de las reclamaciones relativas a reembolsos no satisfechos..... 19
4.2 Información proporcionada por AESA relativa a los derechos de los pasajeros en la crisis del COVID-19 22
4.3 Inspecciones sobre las obligaciones de información de las compañías aéreas sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19..... 23
4.4 Sanciones por falta de reembolsos o información deficiente sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19..... 24

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS..... 25

APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2020 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA O GRUPO 26

APÉNDICE II: RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2020 POR COMPAÑÍA AÉREA O GRUPO..... 31

APÉNDICE III: RECLAMACIONES SOBRE REEMBOLSOS RECIBIDAS EN AESA POR COMPAÑÍA AÉREA Y RATIO DE ACREDITACIÓN 32

2020 EDICIÓN 1.0

1. INTRODUCCIÓN

Mejorar la protección de los derechos de los pasajeros 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 gobierno.

El contenido del informe respeta la estructura del año anterior, añadiendo además por su importancia, un apartado específico dedicado al impacto de la crisis COVID-19 en materia de derechos de los pasajeros, exponiendo:

- el **ámbito de actuación** que enmarca la actividad de AESA 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 2020 con una evolución comparada de los últimos años;
- un apartado dedicado al **impacto de la crisis del COVID-19 en los derechos de los pasajeros**;
- un resumen ejecutivo del estudio de **satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en derechos de los pasajeros; y,
- apéndices conteniendo los datos de **reclamaciones por compañía** aérea, tanto en valor absoluto como en ratio por pasajero transportado, además de las relativas a las cancelaciones durante el primer estado de alarma.

En relación con los derechos de los pasajeros adicionalmente al presente informe anual, en documentos aparte en la web de AESA (https://www.seguridadaerea.gob.es/), se podrán consultar:

- el **estudio** completo **de satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AESA en 2020 en derechos de los pasajeros y a cuyos principales resultados se hace referencia en este informe; y,

- el presente **Informe Anual 2020 que estará disponible en su versión en inglés**.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

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.

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.*

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 el competente sobre las mismas. Para el cómputo de los ratios de reclamaciones por compañías aéreas (Imagen 11), 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, 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.

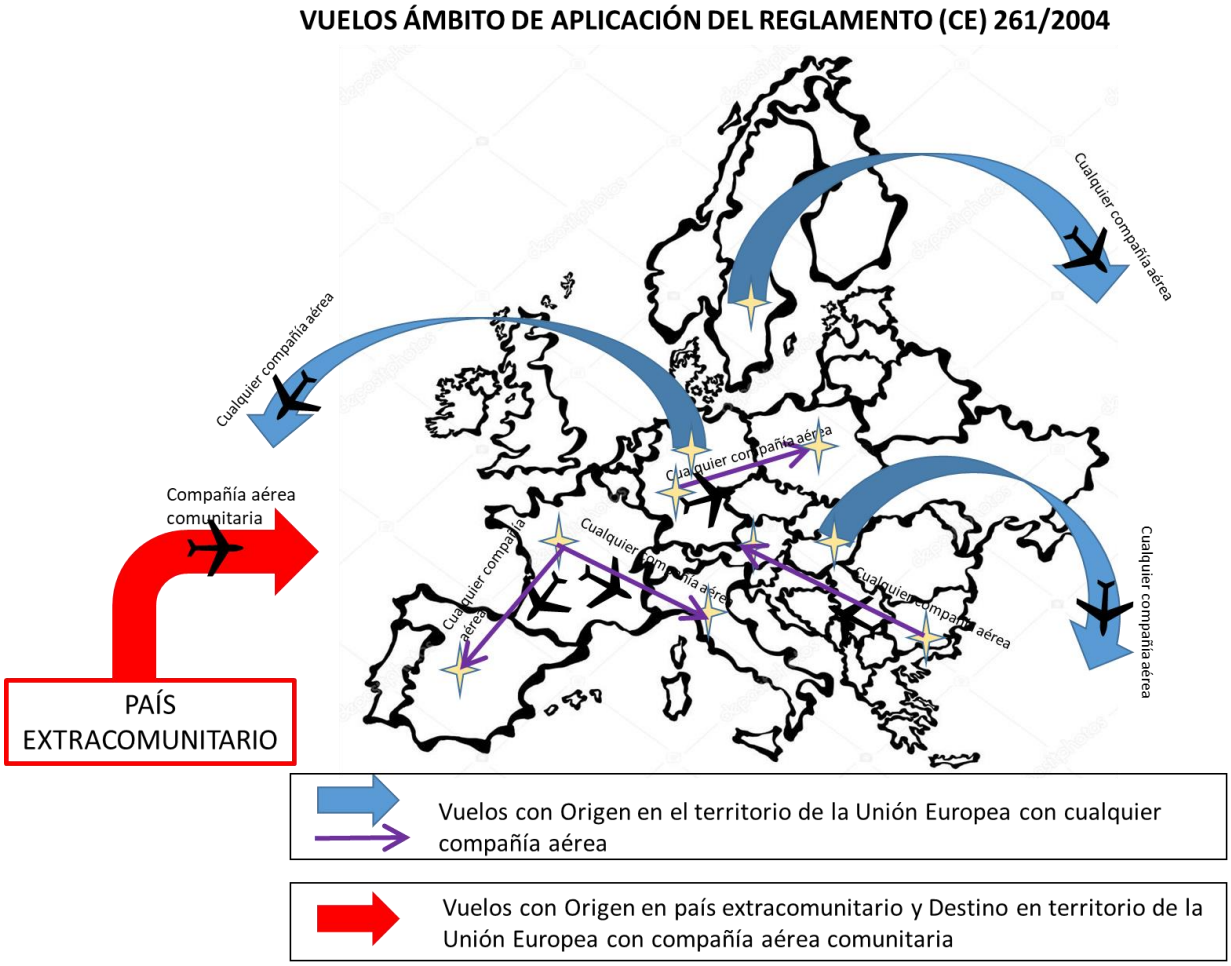


Imagen 1: Vuelos ámbito de aplicación del Reg. 261.

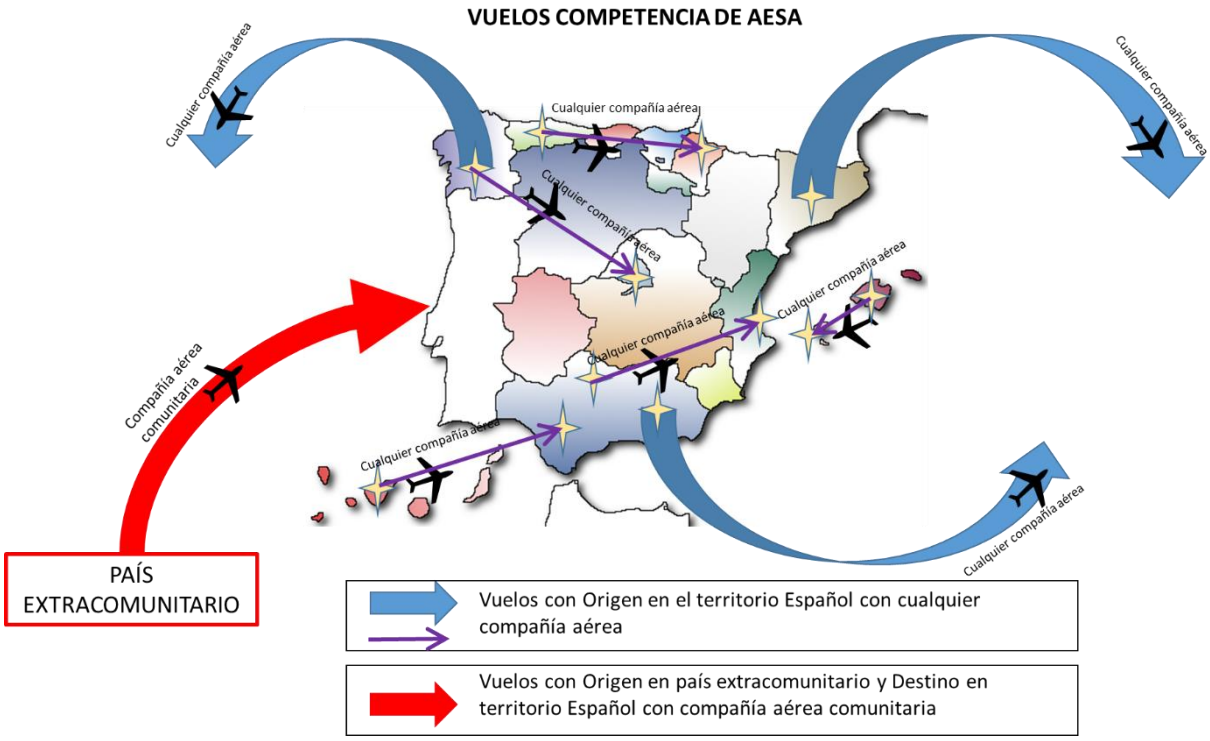


Imagen 2: Vuelos competencia de AESA del Reg. 261.

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.

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.

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 conclusión[1]. 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 pasajero[2].

[1] AESA, 2021, "Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2020. Derechos de los Pasajeros", pág. 23. (https://www.seguridadaerea.gob.es/)

[2] Ib. pág. 25.

3. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA

3.1 Reclamaciones recibidas en AESA

Se debe de considerar que una parte de las reclamaciones recibidas en AESA no son del ámbito del Reg. 261 o Reg. 1107. En estos casos se asesora preliminarmente al pasajero sobre sus derechos y sobre ante qué autoridades 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.

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 trasladadas a las mismas.

Por tanto, a continuación se detallan las reclamaciones totales recibidas en AESA sobre el Reg. 261 y 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 2020**

AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA*	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES**
2020	76.064.322	54.273

Tabla 1. Reclamaciones Registradas en AESA en el año 2020.

*Número total de pasajeros transportados en España del año 2020 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 2020 relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

- **RECLAMACIONES Reg. 261 Y Reg. 1107 SEGÚN TIPIFICACIÓN EN 2020**

Año	Retrasos	Cancelaciones	Denegaciones de embarque	Cambio de clase	PMRs ***	Competencia otras Autoridades	Otras*	TOTAL**
2020	4.845	28.655	531	7	11	5.897	14.327	54.273

Tabla 2. Reclamaciones según tipificación en el año 2020.

*Reclamaciones anuladas o devueltas al pasajero por falta de información necesaria para continuar con su trámite.

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2020 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).

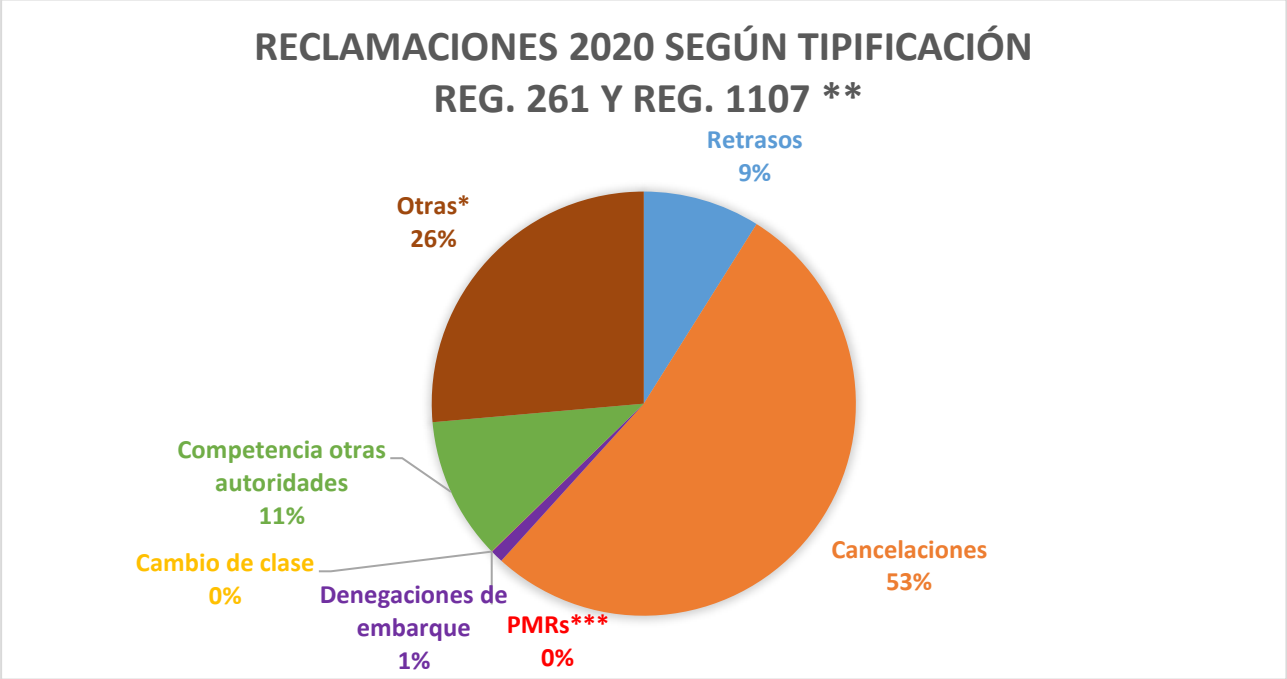


Imagen 3. Reclamaciones según tipificación en el año 2020.

*Reclamaciones anuladas o devueltas al pasajero por falta de información necesaria para continuar con su trámite.

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2020 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 (2015-2020)**

AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA*	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES REGISTRADAS POR AÑO**
2015	207.421.046	10.295
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

Tabla 3. Reclamaciones registradas en AESA en el período 2015-2020

* Número total de pasajeros transportados en España del año 2020 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 2020 relativas al Reg. 261 y Reg. 1107 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.

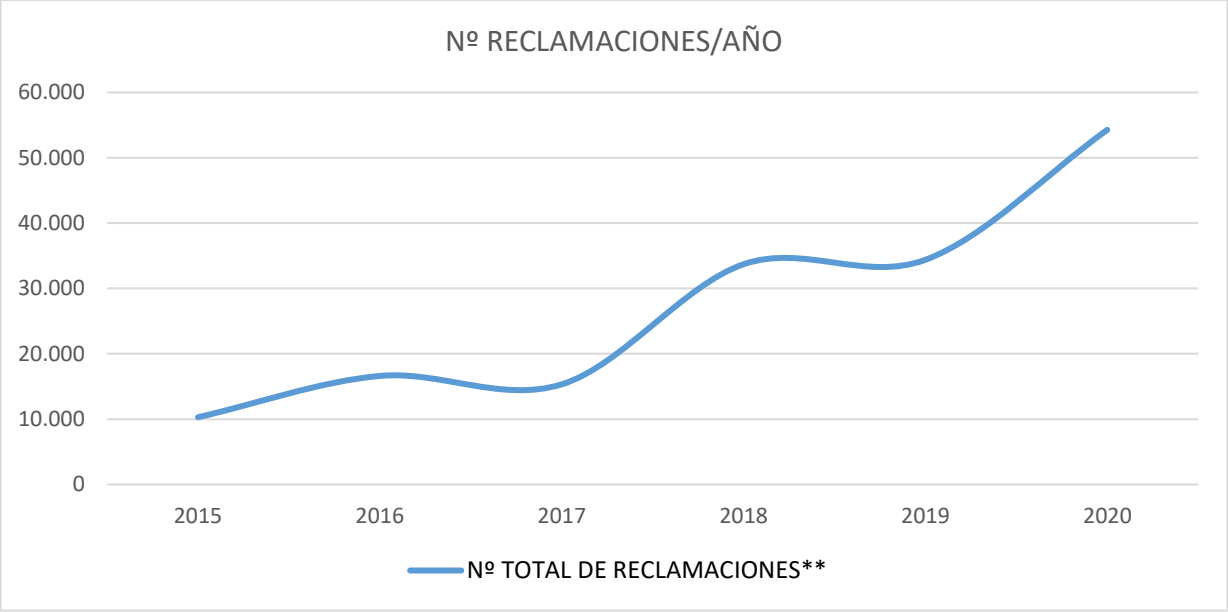


Imagen 4. Reclamaciones Totales registradas en AESA por año en el período 2015-2020

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2020 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 (2015-2020)

Año	Retrasos	Cancelaciones	Denegaciones de embarque	Cambio de clase	PMRs ***	Competencia de otras Autoridades	Otras*	TOTAL**
2015	5.731	1.842	537	12	27	1.719	427	10.295
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

Tabla 4. Reclamaciones según tipificación (2015-2020).

*Reclamaciones anuladas o devueltas al pasajero por falta de información necesaria para tramitar la reclamación

**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).

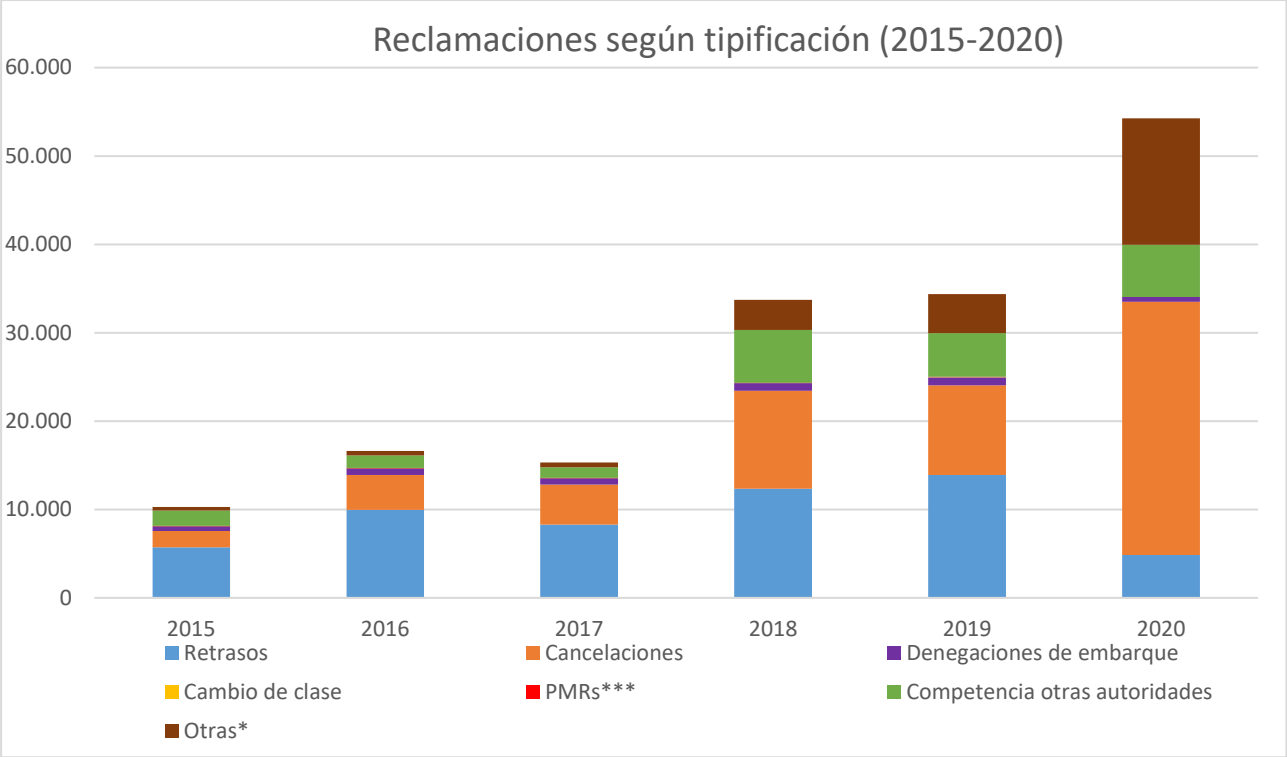


Imagen 5. Reclamaciones según tipificación (2015-2020)

*Reclamaciones anuladas o devueltas al pasajero por falta de información necesaria para tramitar la reclamación

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

3.2 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 dos últimos años; dividiendo las reclamaciones que tramitó AESA de las registradas en cada ejercicio, por ser de su competencia entre los pasajeros que podían haber presentado una reclamación ante AESA por haber volado en ese mismo ejercicio.

Se observa un incremento notable en el ratio de reclamaciones por pasajero (%) en 2020 respecto al año anterior debido al alto impacto que supuso la crisis por la pandemia del COVID-19 en los derechos de los pasajeros y la conflictividad asociada a los reembolsos no satisfechos acorde al Reg. 261[3].

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

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 2020. 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 1000 pasajeros.

[3] V. apdo. 4 (pág.18 y ss.).

3.3 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 7 de cada 10 reclamaciones** efectuadas ante AESA (70,8%), **las compañías atendieron las peticiones** de los pasajeros bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo[4].

Se debe de 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. Por tanto, **la proporción de pasajeros que ven satisfechos sus pretensiones ante las compañías aéreas es en todo caso superior al 70%** indicado, porque a este porcentaje hay que añadir el de los pasajeros a los que se ha satisfecho su reclamación con anterioridad a su presentación en AESA.

AÑO	RECLAMACIONES RESUELTAS*	INCREMENTO INTERANUAL (%)
2018	19.702	-
2019	41.199	109%
2020	46.446	13%

Tabla 6. Reclamaciones resueltas por AESA (2018-2020).

*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.

[4] AESA, 2021, "Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2020. Derechos de los Pasajeros", pág. 23. (https://www.seguridadaerea.gob.es/)

3.4 Datos de asesoramiento (2015-2020)

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
2015	5.610	7.260	-	**12.870**
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**

Tabla 7. Datos de asesoramiento realizado en el periodo 2015-2020

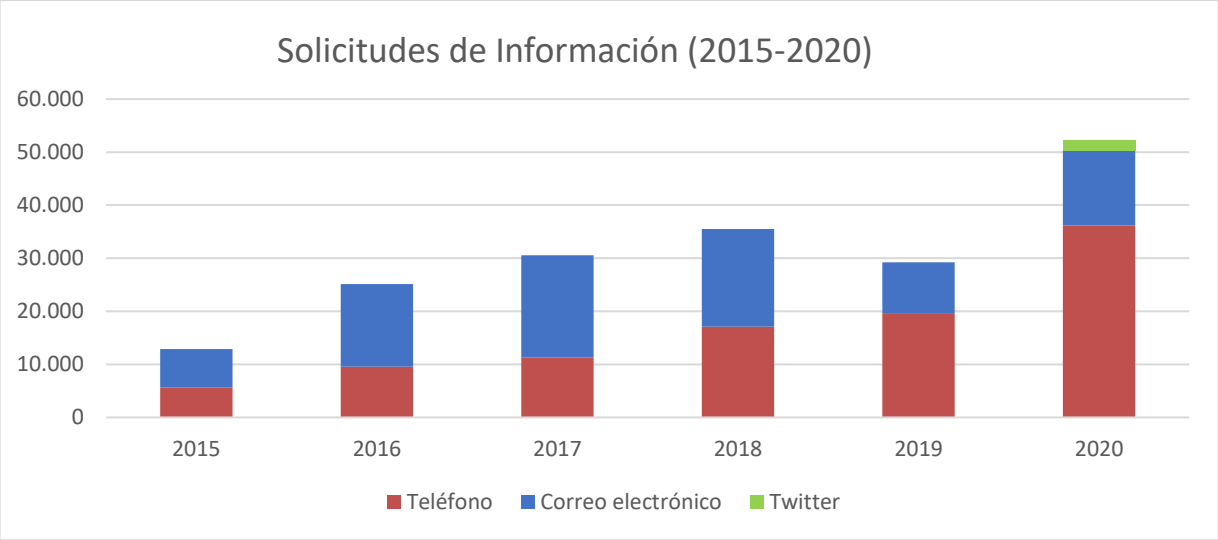


Imagen 6. Asesoramiento en el período 2015-2020

3.5 Inspecciones (2015-2020)

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 2020, AESA realizó 146 inspecciones sobre los reglamentos de derechos de los pasajeros de las cuales 35 inspecciones lo fueron en exclusiva sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

A partir del año 2020 se iniciaron un nuevo tipo de inspecciones más eficientes que comprenden la comprobación del cumplimiento del Reg. 261 de varios vuelos en una sola inspección, de forma que, aunque disminuyó el número total de inspecciones en este año, las inspecciones abarcaron un número muy superior de vuelos como se puede observar en las tablas y gráficos siguientes.

En concreto en el período 2015-2020 se iniciaron en cada año las siguientes inspecciones:

AÑO	Nº INSPECCIONES TOTALES (1) = (2) + (3)	Nº INSPECCIONES A AEROPUERTOS (2)	Nº INSPECCIONES A COMPAÑIAS AÉREAS (3)	Nº DE VUELOS INSPECCIONADOS
2015	230	9	221	221
2016	225	9	216	216
2017	245	9	236	236
2018	251	8	243	243
2019	250	9	241	241
2020	146*	10	136*	553

Tabla 8. Número de inspecciones por tipo de entidad y vuelos inspeccionados en el periodo 2015-2020

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

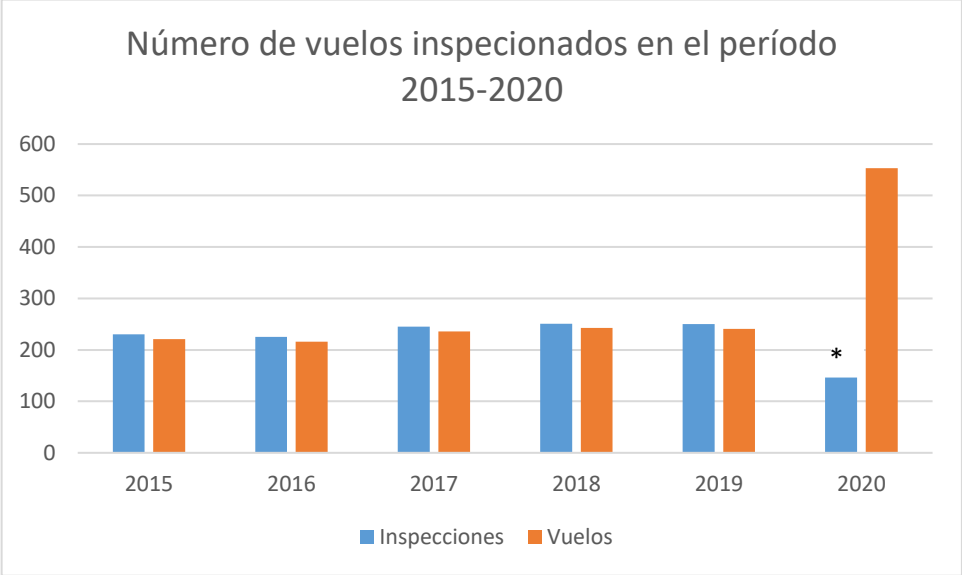


Imagen 7. Número de vuelos inspeccionados en el periodo 2015-2020

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

3.6 Sanciones (2015-2020)

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 2015-2020 se han abierto expedientes por los siguientes importes:

AÑO	CUANTÍA (€)*
2015	961.600
2016	612.600
2017	1.904.900
2018	5.927.700
2019	15.965.900
2020	4.203.900**

Tabla 9. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2015-2020

*Importes de las sanciones propuestas por incumplimientos del Reg. 261 y Reg. 1107.
** El año 2020 no incluye las sanciones por falta de reembolsos o información deficiente sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19 (v. apdo. 4.4)

Imagen 8. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2015-2020

*Importes de las sanciones propuestas por incumplimientos del Reg. 261 y Reg. 1107.
** El año 2020 no incluye las sanciones por falta de reembolsos o información deficiente sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19 (v. apdo. 4.4)

Para interpretar adecuadamente el menor importe de sanciones propuestas en el año 2020 respecto a los años anteriores 2019 y 2018, se debe de tener en consideración que la propuesta de sanciones de un ejercicio refleja habitualmente los eventos que se han producido en el ejercicio previo. Siendo el año 2020 un año

especialmente litigioso por la falta de reembolso en las cancelaciones masivas de vuelos durante primer estado de alarma[5] las sanciones por estas infracciones se verán reflejadas en el ejercicio 2021.

En el caso concreto de las cancelaciones provocadas por la crisis sanitaria originada por el COVID-19, debido a la suspensión de los plazos administrativos impuestos en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, no fue posible iniciar otro tipo de actuaciones distintas a las informativas hasta la reanudación establecida mediante el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Por tanto, solo con efectos desde el 1 de junio de 2020 comenzaron los plazos para poder requerir legalmente por esta Agencia y obtener respuesta de las compañías aéreas a las inspecciones iniciadas de oficio y las reclamaciones de los reembolsos, lo que resultó en una demora adicional de dos meses y medio durante los cuales los plazos administrativos se encontraban suspendidos.

[5] V. apdo. 4 (pág.18 y ss.).

4. IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS

La pandemia mundial causada por el SARS-COV2 (COVID-19) que motivó la declaración de un primer estado de alarma en España desde el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020, introdujo severas restricciones al movimiento de personas lo que provocó en ese período la cancelación de un número sin precedentes de vuelos con origen y/o destino en aeropuertos españoles.

En comparación con el mes de abril de 2019 los vuelos cayeron en 2020 en Europa un 88%, en mayo un 86% y en junio un 79%[6]. Con esta parada casi total de sus operaciones en Europa, las compañías de todos los modos de transporte incluido el aéreo se enfrentaron a una fuerte disminución en sus negocios, lo que se tradujo en una reducción del flujo de su tesorería[7].

Por su parte, los pasajeros afectados por estas cancelaciones mantenían el derecho a recibir el reembolso del billete en las condiciones previstas en el Reg. 261, en un plazo de siete días bien en efectivo, por transferencia bancaria, ingreso en tarjeta o, bien, en caso de que el pasajero esté de acuerdo, mediante un bono.

Las numerosas cancelaciones provocadas por la pandemia de COVID-19 y la acumulación de solicitudes de reembolso en un breve espacio de tiempo condujeron a los sectores del transporte y los viajes "a una situación insostenible de tesorería e ingresos"[8] que dificultó la atención del derecho de reembolso en las condiciones previstas en el Reglamento. Estas dificultades han provocado una gran conflictividad entre pasajeros y compañías aéreas en el ejercicio de este derecho de reembolso lo que ha desembocado en un alto número de reclamaciones recibidas en AESA sobre reembolsos no satisfechos por cancelaciones de vuelos durante el período del primer estado de alarma.

En cuanto al derecho a recibir una compensación por estas cancelaciones, la Comisión Europea[9], ha determinado que los vuelos cancelados que tenían previsto operarse durante la vigencia de las restricciones impuestas al movimiento de las personas se consideran sujetos a circunstancias extraordinarias y, por lo tanto, no procede la percepción de la compensación recogida en el Reg. 261.

Por otra parte, no queda previsto en los mencionados Reglamentos de la UE de derechos de los pasajeros "aquellas situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En esos casos, el derecho del pasajero a recibir un reembolso depende del tipo de billete (con posibilidad de cambio, etc.), según lo especificado en los términos y condiciones del transportista"[10].

A continuación, se detallan las actividades realizas por AESA en materia de derechos de los pasajeros debido a las cancelaciones masivas de los vuelos que tenían previsto operar durante el primer estado de alarma, es decir, por incidentes comprendidos entre el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020.

---

[6] CODA Digest All-causes delay and cancellations to air transport in Europe. Annual report for 2020. EUROCONTROL.
[7] Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión de 13 de mayo de 2020 relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19.- Diario Oficial de la Unión Europea 14.5.2020. L151/10. Considerando (5).
[8] Ib.- L151/12. Considerando (13).
[9] Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19. Comunicación de la Comisión C(2020) 1830 final. Pág. 5 y 6.
[10] Ib. Pág 3.

4.1 Situación de las reclamaciones relativas a reembolsos no satisfechos

En la siguiente tabla se muestra el estado de las reclamaciones recibidas en AESA a fecha de realización del informe (01/04/2021) relativas a los vuelos cancelados durante el primer estado de alarma (entre el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020). En el APÉNDICE III: RECLAMACIONES SOBRE REEMBOLSOS RECIBIDAS EN AESA POR COMPAÑÍA AÉREA Y RATIO DE ACREDITACIÓN se desglosan las reclamaciones recibidas por compañías aéreas y sus ratios de acreditación del reembolso ante AESA.

Es importante señalar que a fecha de redacción del presente informe se siguen recibiendo tanto nuevas reclamaciones de pasajeros sobre ese período[11] como acreditaciones de reembolso de compañías aéreas en respuesta a los requerimientos de AESA[12].

RECLAMACIONES SOBRE REEMBOLSOS(1)	PASAJERO NO SUBSANA o DESISTE (2)	TRASLADO A NEB(3)	EN GESTIÓN(4)	RESUELTAS			OTRAS(8)
				COMPAÑÍA ACREDITA REEMBOLSO(5)	PENDIENTE ACREDITACIÓN REEMBOLSO POR COMPAÑÍA(6)	AESA DETERMINA QUE NO PROCEDE REEMBOLSO(7)	
39.445	10.909	3.878	3.665	15.298	4.451	1.182	62

Tabla 10. Estado de las reclamaciones de vuelos en el estado de alarma.

(1) Total de reclamaciones recibidas hasta la fecha de realización del informe (01/04/2021) por cancelaciones de vuelos durante el primer estado de alarma (desde el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020).
(2) Reclamaciones recibidas en AESA no subsanadas por el pasajero (se han devuelto al pasajero para su subsanación sin que se produzca esta), desistidas (el pasajero retira la reclamación) y reclamaciones duplicadas.
(3) Reclamaciones trasladadas a otras autoridades europeas (NEB, National Enforcement Body) por ser de su competencia.
(4) Reclamaciones pendientes de emisión del informe final por parte de AESA.
(5) Reclamaciones en las que la compañía aérea ha acreditado correctamente ante AESA el reembolso correspondiente del billete al pasajero.
(6) Reclamaciones en las que AESA ha indicado en su informe que al pasajero le corresponde recibir el reembolso del billete, pero la compañía aérea aún no lo ha acreditado ante AESA o la acreditación presentada no es válida.
(7) Reclamaciones en las que AESA ha indicado en su informe que no corresponde el reembolso del billete.
(8) Reclamaciones en las que finalmente se ha determinado que el incidente no se refería al derecho de reembolso.

[11] V. pág 20.
[12] V. pág 21.

4.1.1 Avance de la gestión de las reclamaciones relativas a reembolsos no satisfechos

De las 39.445 reclamaciones sobre derechos de rembolso por cancelaciones durante el primer estado de alarma (entre el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020) recibidas en AESA hasta la fecha de realización del presente informe (01/04/2021), AESA ha gestionado un total de 35.780 reclamaciones[13].

En el gráfico siguiente se pueden observar ambos valores acumulados por meses. La serie histórica se inicia en el mes de septiembre de 2020 ya que hay que tener en cuenta que en el caso concreto de las cancelaciones provocadas por la crisis sanitaria originada por el COVID-19, debido a la suspensión de los plazos administrativos impuestos en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, no fue posible iniciar otro tipo de actuaciones distintas a las informativas hasta la reanudación establecida mediante el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Por tanto, solo con efectos desde el 1 de junio de 2020 comenzaron los plazos para poder requerir legalmente por esta Agencia y obtener respuesta de las compañías aéreas a las reclamaciones de los reembolsos, lo que resultó en una demora adicional de dos meses y medio durante los cuales los plazos administrativos se encontraban suspendidos a los que hay que añadir un mes adicional de plazo de respuesta que se le otorga a las compañías desde que se efectúa el requerimiento por parte de AESA.

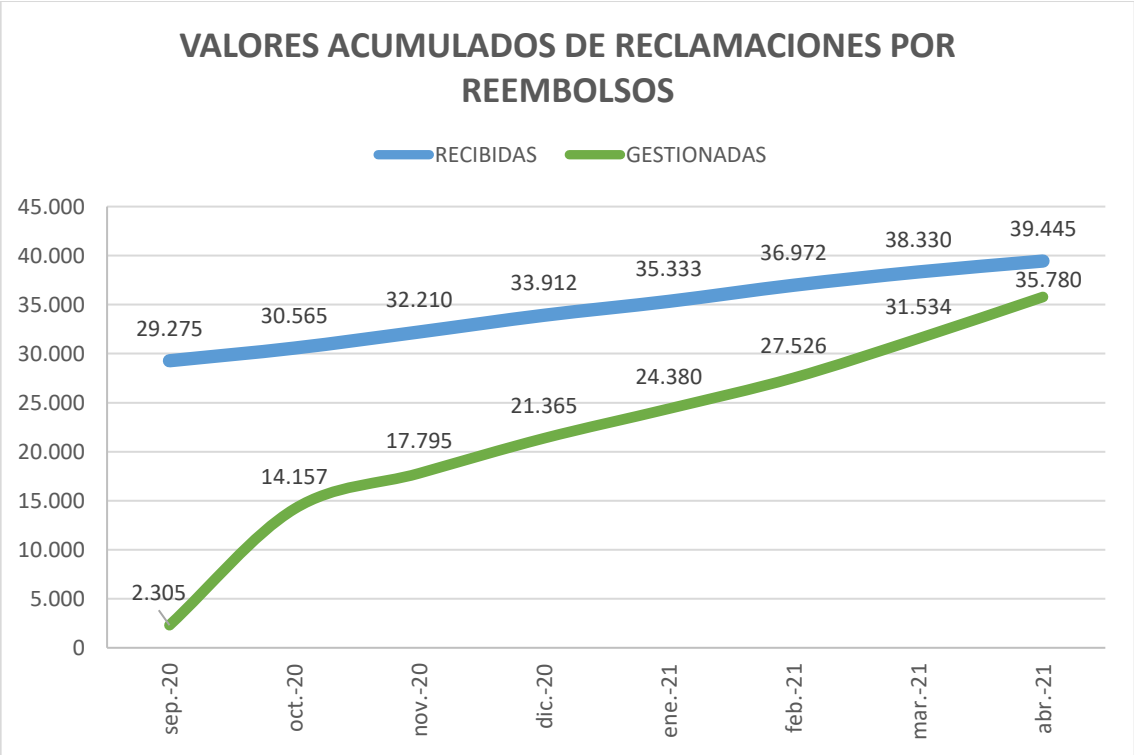


Imagen 9. Acumulado de reclamaciones sobre reembolsos recibidas y gestionadas en AESA.

[13] Se entiende por reclamación gestionada aquella en la que AESA ha emitido su informe final indicando los derechos que corresponden al pasajero, además de las trasladadas a otras autoridades, las no subsanadas, las anuladas y las desistidas por indicación del pasajero al mediar acuerdo con la compañía.

4.1.2 Reclamaciones por reembolsos no satisfechos con acreditación de pago por la compañía aérea

A continuación, se indica el porcentaje de reclamaciones gestionadas en las que las compañías aéreas han acreditado ante AESA, en cualquiera de las fases del expediente, haber realizado el reembolso correspondiente a los pasajeros[14].

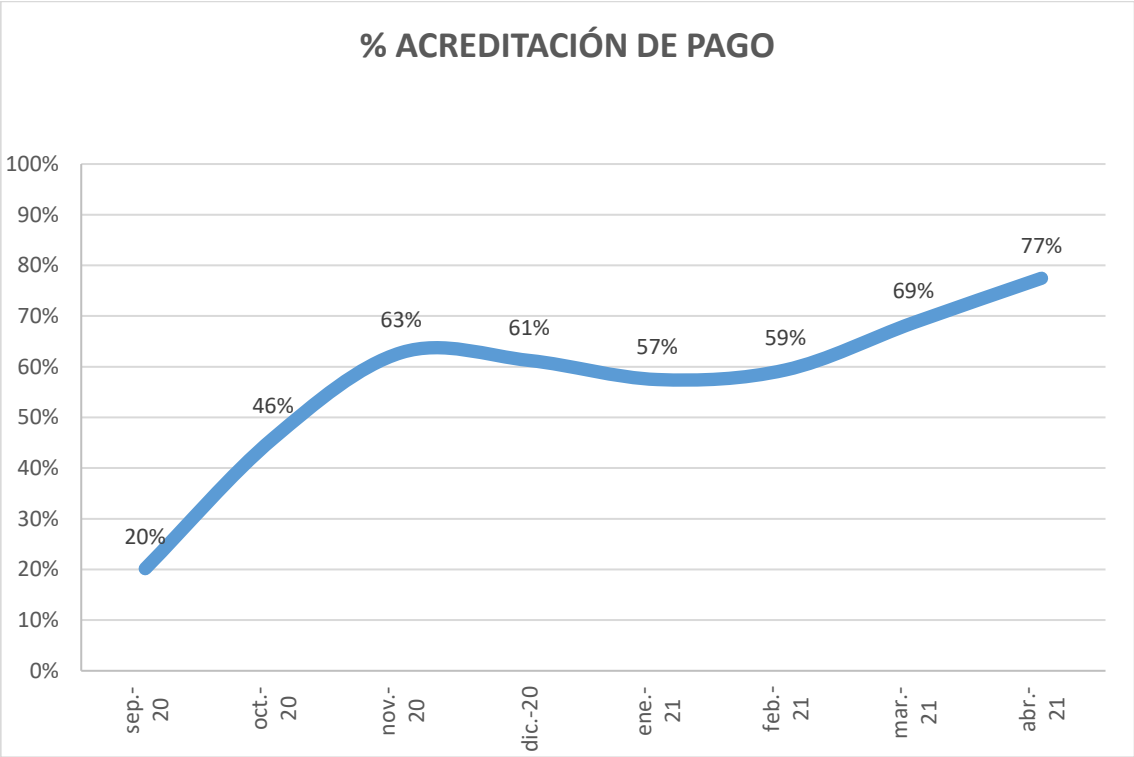


Imagen 10. Porcentaje de reclamaciones gestionadas en las que se ha acreditado el pago ante AESA.

[14] Reclamaciones ante AESA por incidentes durante el primer estado de alarma (entre el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020) acreditadas como reembolsadas por las compañías aéreas sobre el total de las que se ha determinado mediante informe final que procede el pago.

4.2 Información proporcionada por AESA relativa a los derechos de los pasajeros en la crisis del COVID-19

AESA ha informado puntualmente a los pasajeros sobre sus derechos, sobre cómo presentar una reclamación y sobre cómo actuar ante la situación excepcional de pandemia. Todos los eventos se han acompañado de publicaciones también vía twitter para alcanzar una máxima difusión de los mismos.

Así, cuando el 18 de marzo de 2020 la Comisión Europea emitió una guía de aplicación del Reg. 261 de derechos de los pasajeros aéreos en la situación de pandemia del COVID-19 ese mismo día se publicó en la web de AESA una nota de prensa interpretativa conteniendo la comunicación original de la Comisión:

https://www.seguridadaerea.gob.es/es/noticias/la-comisi%C3%B3n-europea-ha-publicado-una-gu%C3%ADa-de-aplicaci%C3%B3n-del-reglamento-ce-2612004-de

Adicionalmente se han publicado las siguientes notas de prensa en relación con la crisis del COVID-19 y su afección a los derechos de los pasajeros aéreos:

- Enero 31, 2020.- *Conoce tus derechos si tu vuelo a China ha sido cancelado por la expansión del Coronavirus*;
- Febrero 28, 2020.- *Conoce tus derechos si tu vuelo ha sido cancelado por la expansión del Coronavirus*;
- Marzo 3, 2020.- *Preguntas frecuentes derechos pasajeros estado alarma por coronavirus*;
- Marzo 14, 2020.- *Derechos de los pasajeros ante la situación de emergencia por Coronavirus*;

Durante el primer estado de alarma no se interrumpieron en ningún momento los servicios de ayuda directa de asesoramiento gratuito y de seguimiento de reclamaciones, a los que los pasajeros pudieron continuar accediendo 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.

El teléfono de atención al usuario (+34 91.396.82.10) fue reforzado durante el primer estado de alarma para atender las 15.293 llamadas recibidas de pasajeros afectados durante el estado de alarma duplicando su capacidad de respuesta respecto a lo habitual. Ello permitió que a pesar de la importante punta de llamadas durante el estado de alarma se redujo el tiempo de espera en la atención telefónica y se redujo asimismo el número de llamadas perdidas por debajo del 2%.

En cuanto a los asesoramientos por correo electrónico (5.700 correos respondidos en los meses del estado de alarma), a pesar del importante incremento de consultas se redujo el tiempo medio de respuesta de los correos electrónicos pasando de 15 días laborables de 2019 a 4 días laborables en 2020.

Finalmente, en lo relativo al asesoramiento de derechos de los pasajeros por Twitter, de las 1989 respuestas públicas en 2020[15], 1.960 cuestiones lo fueron sobre la pandemia COVID-19 y su relación con los derechos de los pasajeros del transporte aéreo.

[15] V. pág. 13

4.3 Inspecciones sobre las obligaciones de información de las compañías aéreas sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19

Dentro de las inspecciones propias de derechos de los pasajeros, AESA supervisa de manera habitual que los transportistas informen correctamente a los pasajeros sobre sus derechos según lo previsto en los Reglamentos en materia de derechos de los pasajeros. Así, en 2019 de las 250 inspecciones que esta Agencia llevó a cabo sobre derechos de los pasajeros, en todas ellas se revisaron disposiciones relativas a la información ofrecida a pasajeros, siendo 60 de estas inspecciones exclusivas de obligaciones de información.

En el caso concreto de las cancelaciones provocadas por la crisis sanitaria originada por el COVID-19, debido a la suspensión de los plazos administrativos impuestos en la disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, no fue posible iniciar otro tipo de actuaciones distintas a las informativas hasta la reanudación establecida mediante el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Por tanto, solo con efectos desde el 1 de junio de 2020, se reanudaron los plazos para poder requerir legalmente por esta Agencia y obtener respuesta de las compañías aéreas tanto a las inspecciones iniciadas de oficio como al respecto de las reclamaciones efectuadas por los pasajeros.

En definitiva, desde la reactivación de plazos administrativos del 1 de junio de 2020 en base a los indicios de posibles infracciones sobre las obligaciones de información obtenidos en el trámite de las reclamaciones efectuadas por los pasajeros, AESA ha iniciado inspecciones sobre la información suministrada a los pasajeros en 196 de los vuelos cancelados durante la vigencia del primer estado de alarma que corresponden a los efectuados por 20 compañías aéreas distintas.

Si la compañía no puede probar que los pasajeros han sido informados correctamente supone una infracción de la Ley de Seguridad Aérea, lo que conlleva la apertura del correspondiente expediente sancionador para cada compañía. De las 20 compañías inspeccionadas se ha finalizado -a la fecha de redacción del presente informe (1/04/2021)- la inspección sobre 15 de ellas, resultando infracciones por información deficiente en 14 de las compañías aéreas y con la consecuente propuesta de expediente sancionador sobre las mismas.

Sin perjuicio de que el número de actuaciones pueda ser ampliada mediante nuevos inicios de oficio en función de las reclamaciones recibidas por esta Agencia y la respuesta de las compañías aéreas a las mismas, en 2021 a la fecha de publicación de este informe se han iniciado inspecciones de seguimiento sobre 7 de estas compañías al objeto de determinar la cesación de su conducta infractora.

4.4 Sanciones por falta de reembolsos o información deficiente sobre los derechos de reembolso en las cancelaciones provocadas por el COVID-19

En este apartado se indica la cuantía de los acuerdos de inicio de expedientes sancionadores derivados tanto de las inspecciones realizadas indicadas anteriormente sobre información como de la evaluación de las reclamaciones recibidas en AESA por incumplimiento de la obligación de reembolso del billete al pasajero en las condiciones indicadas en el Reg. 261.

Todos los procedimientos sancionadores, se encuentran en fase de instrucción, por lo que la cuantía final de la sanción podría verse modificada. Además, a fecha de elaboración del presente informe se encuentran todavía inspecciones abiertas y reclamaciones en curso que podrían derivar en la propuesta de nuevos expedientes sancionadores, con lo que dichas cuantías se verán posiblemente incrementadas.

Señalar que el importe de estas sanciones no ha sido computado en el apartado "3.6 Sanciones (2015-2020)" por corresponder todas ellas al ejercicio 2021.

IMPORTE PROPUESTO POR INSPECCIONES SOBRE INFORMACIÓN EN REEMBOLSOS	IMPORTE PROPUESTO POR RECLAMACIONES SOBRE FALTA DE REEMBOLSO	TOTAL IMPORTE PROPUESTO SANCIONADORES COVID-19*
1.016.000 €	**4.438.000 €**	**5.454.000 €**

Tabla 11. Importe propuesto de procedimientos sancionadores sobre falta de reembolso

* Importe provisional a fecha de emisión del informe (1/4/2021). Este importe puede verse incrementado con la apertura de nuevos expedientes sancionadores.

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Junto con este informe se publica como documento independiente el estudio completo de "Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA en 2020 en derechos de los pasajeros" que se puede consultar en la web de AESA (https://www.seguridadaerea.gob.es/).

Este informe se ha realizado mediante encuesta online **entre los 46.446 usuarios del servicio** de reclamaciones de AESA en 2020. Los datos se han obtenido a partir de **una muestra de 1.756 cuestionarios válidos**, lo que le otorga un nivel de confianza superior al 95% (NC>95%.).

Se extractan aquí los principales resultados:

- ✓ **La mayoría de los usuarios aportan valoraciones elevadas** (iguales o superiores al valor 7,00) **en los distintos aspectos de calidad** (pág. 8)**.**

- ✓ Más de la mitad de los usuarios (54,5%) valoran una atención mejor de la esperada, que junto al 31,6% que afirma que sus expectativas a este respecto se vieron cumplidas nos indican que **la atención en AESA fue mejor o igual a lo esperado para el 86,1% de los usuarios** (pág. 16)**.**

- ✓ **El 64,3 % de los pasajeros usuarios del servicio de reclamaciones valora su satisfacción con el trabajo de AESA en la protección de sus derechos con una nota igual o superior a 8** (pág. 26)**.**

- ✓ El **servicio** que presta AESA, a pesar de no ser vinculante, se muestra **útil** al pasajero ya que:
  - **En 7 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. 23).
  - **Cuando la compañía no satisfizo la resolución de AESA**, **al 54%** 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. 25).

- ✓ **El segmento de usuarios más importante** (41,6%) **se muestran "altamente satisfechos"** otorgando notas superiores a 8 sobre 10 en todas las dimensiones (pág. 10).

- ✓ **Se muestra un alto grado de acuerdo** (7,9/10) **con la resolución emitida por AESA** (pág. 21).

- ✓ **9 de cada 10** pasajeros han utilizado la vía **on-line** para contactar con AESA (pág. 18).

- ✓ **Cerca de seis de cada diez usuarios que acudieron a AESA en el transcurso del año 2020 (el 58%), recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a la AESA en defensa de sus derechos** (pág. 29)**.**

APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2020 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA O GRUPO

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2020 competencia de AESA***	Reclamaciones por pasajero (%)**
PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A.	47.194	0,784
AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C.	76.882	0,507
TAP AIR PORTUGAL	243.892	0,377
AVIANCA	89.510	0,269
ALITALIA, SOCIETÀ AEREA ITALIA	93.420	0,246
GRUPO AEROFLOT*	113.139	0,216
GRUPO NORWEGIAN*	719.803	0,132
ROYAL AIR MAROC	78.433	0,117
EVELOP AIRLINES S.L.	120.213	0,116
VUELING AIRLINES, S.A.	6.463.635	0,112
GRUPO LATAM*	116.917	0,109
GRUPO RYANAIR*	7.165.908	0,108
AER LINGUS	102.926	0,103
AMERICAN AIRLINES INC.	97.312	0,100
VOLOTEA, S.L.	427.980	0,100
QATAR AIRWAYS	112.816	0,099
TURKISH AIRLINES	157.225	0,097
GRUPO SMARTWINGS*	72.476	0,097
AIR EUROPA	3.623.033	0,094
LOT-POLSKIE LINIE LOTNICZE	44.444	0,086
MEDIA RECLAMACIONES POR PASAJERO		0,084

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2020 competencia de AESA***	Reclamaciones por pasajero (%)**
GRUPO IBERIA*	7.555.545	0,078
EMIRATES	119.518	0,075
ENTER AIR SP Z.O.O.	63.712	0,067
GRUPO AIR FRANCE-KLM*	1.303.838	0,057
ETIHAD AIRWAYS	36.873	0,057
GRUPO LUFTHANSA *	1.646.102	0,044
AIR ARABIA MAROC	97.736	0,043
AIR ALGERIE	38.240	0,037
WIZZ AIR	455.986	0,033
GRUPO BRITISH AIRWAYS*	387.652	0,032
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	209.084	0,031
GRUPO EASYJET*	1.872.269	0,030
CANARY FLY, S.L.	372.816	0,023
FINNAIR OYJ	91.572	0,020
GRUPO BINTER CANARIAS*	2.263.794	0,013
GRUPO COREDON*	60.898	0,010
GRUPO THOMAS COOK*	533.381	0,007
JET TIME A/S	73.547	0,007
GLOBAL AERONAUTICS SOLUTIONS	40.566	0,005
GRUPO TUI AIRLINES*	1.043.115	0,004
LUXAIR - SOCIETE LUXEMBOURGEOI	68.236	0,003
JET2.COM LIMITED	657.834	0,003

Tabla 12. Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

* En la Tabla 13 se relacionan las compañías consideradas en cada grupo; Los grupos considerados en este informe se corresponden con los grupos establecidos en la página web de AENA de donde se han obtenido los datos de los pasajeros transportados.

** 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 2020 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). 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;

GRUPO RYANAIR	GRUPO EASYJET	GRUPO BINTER CANARIAS	GRUPO LATAM	GRUPO BRISTISH AIRWAYS	GRUPO IBERIA	GRUPO LUFTHANSA	GRUPO NORWEGIAN	GRUPO THOMAS COOK	GRUPO TUI AIRLINES	GRUPO AIR FRANCE-KLM	GRUPO AEROFLOT	GRUPO SMARTWING	GRUPO COREDON
RYANAIR DAC	EASYJET EUROPE AIRLINE GMBH	CANARIAS AIRLINES, COMPAÑIA DE	TAM LINHAS AEREAS, S.A.	BA CITYFLYER LTD	AIR NOSTRUM, LINEAS AEREAS DEL MEDITERRÁNEO, S.A.	DEUTSCHE LUFTHANSA A.G.	NORWEGIAN AIR INTERNATIONAL	THOMAS COOK AIRLINES LTD	TUIFLY NORDIC AB	AIR FRANCE	AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	SMARTWINGS POLAND SP.Z.O.O.	CORENDON DUTCH AIRLINES B.V.
RYANAIR SUN S.A.	EASYJET UK LTD	BINTER CANARIAS	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	BRITISH AIRWAYS	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA	EUROWINGS GMBH	NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA A/S	TUI AIRWAYS LTD	HOP!	POBEDA AIRLINES LLC	SMARTWINGS HUNGARY KFT	TOURISTIC AVIATION SERVICES LTD
LAUDA MOTION GMBH	EASYJET SWITZERLAND SA	NAYSA	LAN PERU S.A.		CIA OPERADORA DE CORTO /MEDIO RADIO IBERIA EXPRESS	AIR DOLOMITI	NORWEGIAN AIR ARGENTINA S.A.U.	CONDOR FLUGDIENST	TUIFLY GMBH LANGENHAGEN	KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	ROSSIYA AIRLINES	TRAVEL SERVICE SLOVENSKO, S.R.	TURISTIK HAVA TASIMACILIK A.S.
			AEROLANE-LINEAS AEREAS ECUADOR			AUSTRIAN AIRLINES	NORWEGIAN AIR UK LTD.	SUNCLASS AIRLINES	TUI AIRLINES NEDERLAND	TRANSAVIA FRANCE	DONAVIA, JOINT STOCK COMPANY	SMARTWINGS, A.S.	
			LAN ARGENTINA S.A.			BRUSSELS AIRLINES N.V./S.A.		THOMAS COOK AIRLINES BELGIUM	TUI AIRLINES BELGIUM	TRANSAVIA HOLLAND B.V			
			LATAM AIRLINES PERU S.A.			EDELWEISS AIR AG		VLM AIRLINES N.V.	CORSE AIR INTERNATIONAL				
						GERMANWINGS GMBH			JET4YOU				
						SWISS INTERNATIONAL AIR LINES			THOMSON AIRWAYS LIMITED				

Tabla 13. Grupos considerados según página web de AENA

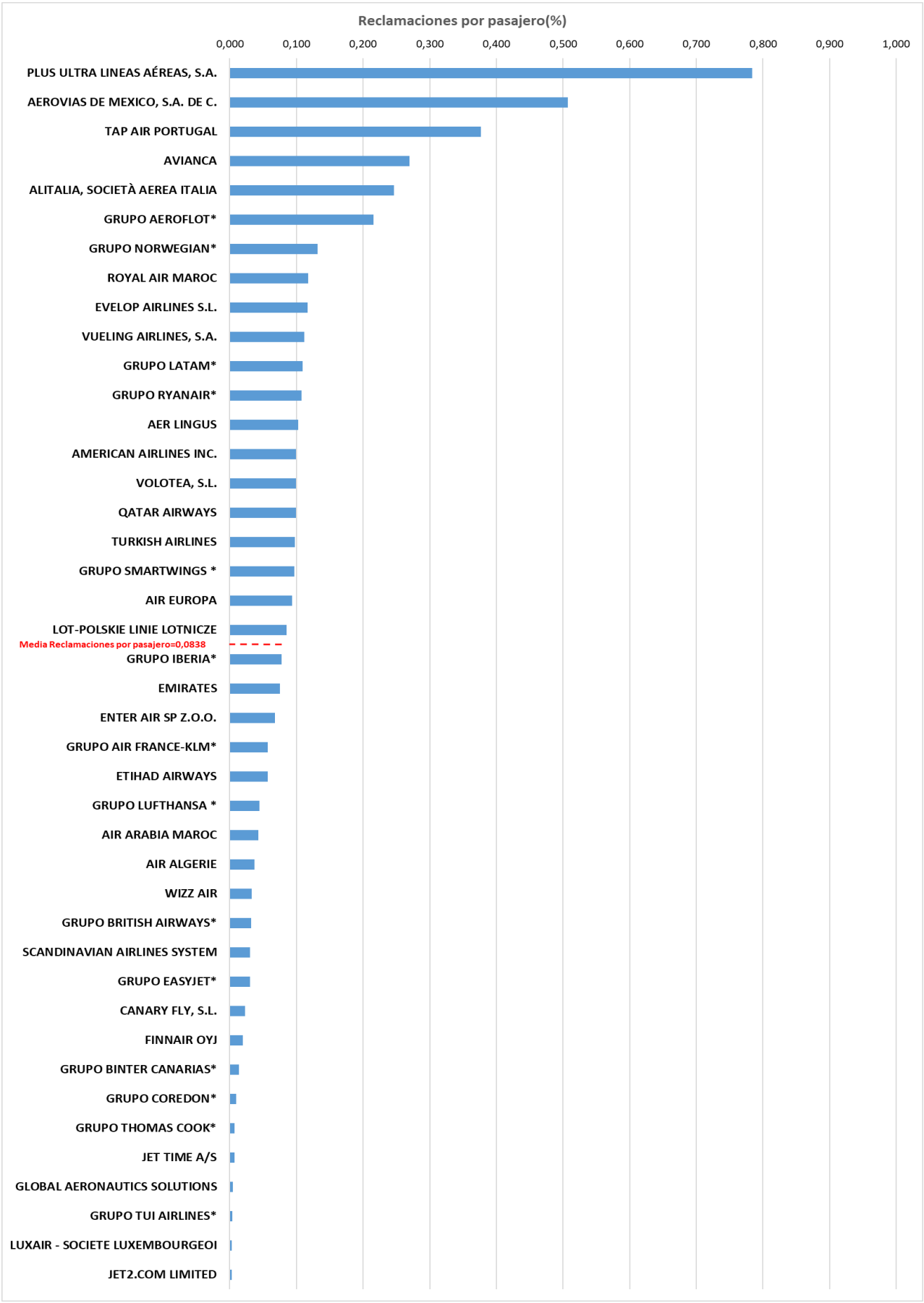


Imagen 11: Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

APÉNDICE II: RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2020 POR COMPAÑÍA AÉREA O GRUPO

COMPAÑÍAS AÉREAS*	Nº RECLAMACIONES**
TOTAL	**54.273**
GRUPO RYANAIR	12.323
VUELING AIRLINES	10.699
GRUPO IBERIA	8.799
AIR EUROPA	4.965
TAP PORTUGAL	1.734
GRUPO LUFTHANSA	1.473
GRUPO AIR FRANCE-KLM	1.460
GRUPO NORWEGIAN	1.293
GRUPO EASYJET	1.124
VOLOTEA	773
ALITALIA	505
PLUS ULTRA	502
OTRAS COMPAÑÍAS CON MENOS DE 500 RECLAMACIONES	8.623

Tabla 14. Reclamaciones recibidas en AESA en 2020 por compañía aérea.

* Compañías con más de 500 reclamaciones recibidas en 2020. V. Tabla 13 para la composición de los grupos.

** Reclamaciones por compañía con entrada en AESA en 2020 incluidas los traslados a NEB, las subsanadas, desistidas, anuladas, en gestión y resueltas. Las reclamaciones no debidas al Reg. 261 y Reg. 1107 no están incluidas.

APÉNDICE III: RECLAMACIONES SOBRE REEMBOLSOS RECIBIDAS EN AESA POR COMPAÑÍA AÉREA Y RATIO DE ACREDITACIÓN

COMPAÑIAS AÉREAS*	RECIBIDAS**	% ACREDITADO***
TOTAL	**39.445**	**77%**
RYANAIR LTD.	10.476	98%
VUELING AIRLINES	7.448	88%
IBERIA	4.647	84%
AIR EUROPA	3.771	54%
TAP PORTUGAL	1.033	7%
EASYJET UK LIMITED	898	93%
IBERIA EXPRESS	748	89%
VOLOTEA	628	85%
AIR NOSTRUM	555	87%
KLM	491	64%
LUFTHANSA	486	55%
AIR FRANCE	399	78%
OTRAS COMPAÑÍAS (20% DE LAS RECLAMACIONES)	6.655	--
NO IDENTIFICADA ****	1.210	--

Tabla 15: Reclamaciones recibidas y ratio de acreditación por compañía aérea.

*Compañías que concentran el 80% de las reclamaciones hasta 1/4/2021 sobre reembolsos no satisfechos

** Reclamaciones por compañía con entrada en AESA hasta 1/4/2021 incluidas los traslados a NEB, las subsanadas, desistidas, anuladas, en gestión y resueltas.

*** Porcentaje de reclamaciones en las que la compañía aérea ha acreditado el reembolso ante AESA a fecha 1/4/2021. El porcentaje de reembolso sobre estas reclamaciones puede ser superior ya que a pesar de haber sido efectuado puede no haber sido correctamente acreditado ante AESA.

**** No identificada la compañía correctamente por el pasajero en reclamaciones pendientes de validar por el personal de AESA o compañías sin identificar en la reclamación.