



**Informe Anual 2022 de actividad
en Derechos de los Pasajeros**



REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
1.0	Desde publicación	Primera edición

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
PAX-2022-MEM02 Ed 1.0	Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2022
PAX-2022-MEM01 Ed 1.0	Informe Anual 2021 de actividad en Derechos de los Pasajeros
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 CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETO Y ALCANCE	6
3.	DEFINICIONES	10
4.	ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS	11
4.1.	Servicio de asesoramiento a pasajeros	12
4.2.	Servicio de reclamaciones de pasajeros	13
4.3.	Inspecciones de derechos de los pasajeros.....	20
4.4.	Sanciones de derechos de los pasajeros	23
5.	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	25
APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2022 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA		27
APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2022 POR COMPAÑÍA AÉREA		33
APÉNDICE III: RECLAMACIONES PENDIENTES DE ACREDITAR		34

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 2022 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 2022 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 2022 en derechos de los pasajeros y a cuyos principales resultados se hace referencia en este informe.

La actividad de AESA como entidad de **resolución alternativa de litigios** de los usuarios del transporte aéreo queda fuera del ámbito temporal de este informe del año 2022 ya que la resolución alternativa de litigios sólo es aplicable a incidentes de vuelos a partir del 2 de junio de 2023.

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

2. OBJETO Y ALCANCE

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 (Apéndice I), 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 ajenos a AESA. 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.

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

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

Denegación de embarque: *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. ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En materia de derechos de los pasajeros aéreos, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en su calidad de organismo nacional designado para la ejecución de los Reg. 261 y Reg. 1107 realiza sobre estos reglamentos europeos las funciones de:

- Ofrecer asesoramiento a los pasajeros y entidades que lo soliciten;
- Atender las reclamaciones de pasajeros sobre compañías aéreas y gestores aeroportuarios por derechos no satisfechos;
- Inspección sobre compañías aéreas y gestores aeroportuarios para supervisar la aplicación de dichos reglamentos; y
- Sanción a compañías aéreas y gestores aeroportuarios por los incumplimientos relacionados con estos reglamentos.

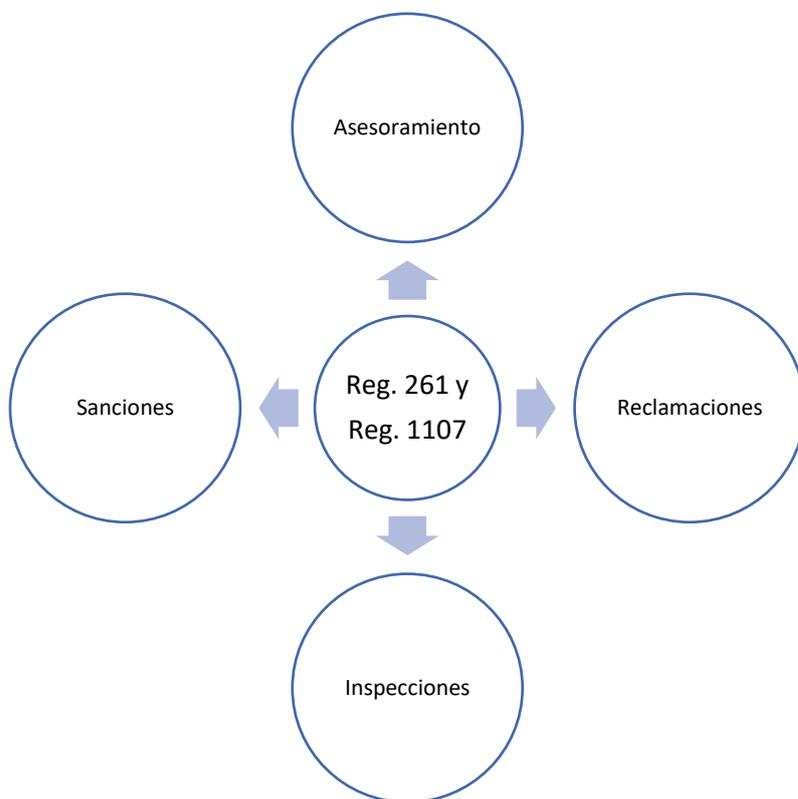


Imagen 3. Actividades de AESA en derechos de los pasajeros

4.1. Servicio de asesoramiento a pasajeros

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 el 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,
- el canal de Twitter oficial @AesaSpain.

AÑO	Teléfono	Mail	Twitter	Total
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
2022	18.285	11.494	63	29.842

Tabla 1. Solicitudes de información atendidas (2016-2022)

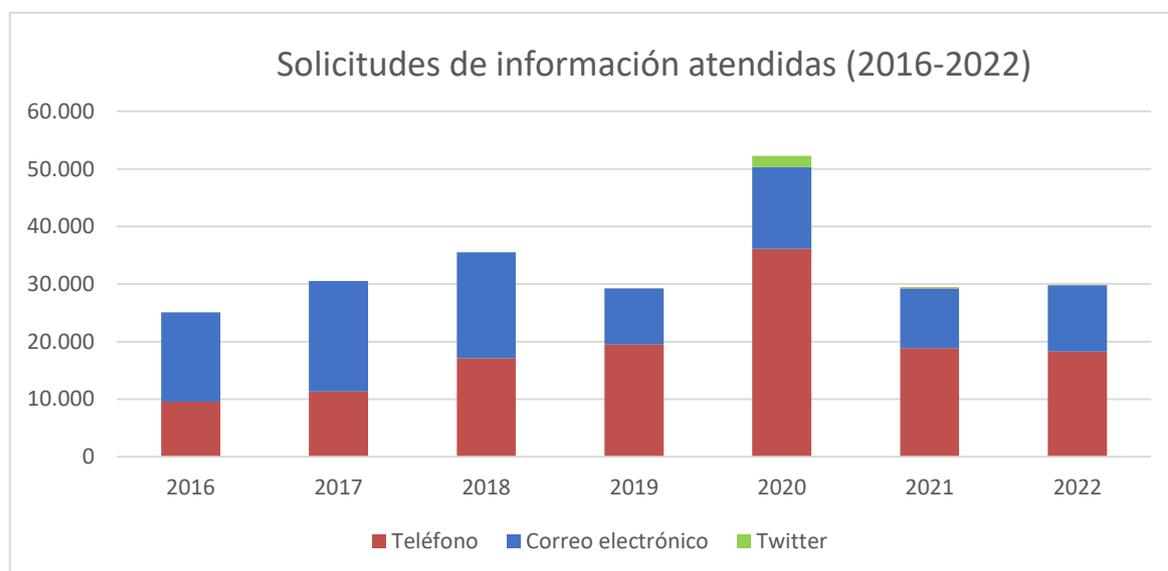


Imagen 4. Solicitudes de información atendidas (2016-2022)

4.2. Servicio de reclamaciones de pasajeros

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como por 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 comunicarán al solicitante y a la compañía aérea -o gestor aeroportuario en su caso- 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 para incidentes en vuelos anteriores al 02/06/2023 el informe emitido por AESA 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.

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.

² V. pág.25

³ AESA, 2023, "Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2022. Derechos de los Pasajeros", pág. 36. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

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.

En el “APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2022 POR COMPAÑÍA AÉREA” se pueden consultar las reclamaciones recibidas en 2022 desglosadas por compañía aérea.

➤ **RECLAMACIONES RECIBIDAS EN AESA SOBRE Reg. 261 Y Reg. 1107 EN 2022**

AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA*	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES**
2022	243.681.775	29.887

Tabla 2. Reclamaciones Registradas en AESA en el año 2022

* Número total de pasajeros embarcados y desembarcados de los aeropuertos españoles en 2022 (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 2022 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 2022**

AÑO	RETRASOS	CANCELACIONES	DENEGACIONES DE EMBARQUE	CAMBIO DE CLASE	PMRS ***	COMPETENCIA OTRAS AUTORIDADES	OTRAS*	TOTAL**
2022	7.849	9.917	1.272	65	18	4.808	5.958	29.887

Tabla 3. Reclamaciones según tipificación en el año 2022

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

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2022 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**

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
2022	243.681.775	29.887

Tabla 4. Reclamaciones registradas en AESA en el período 2016-2022

* 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.

➤ **RECLAMACIONES SEGÚN TIPIFICACIÓN POR AÑO**

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
2022	7.849	9.917	1.272	65	18	4.808	5.958	29.887

Tabla 5. Reclamaciones según tipificación (2016-2022)

* 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).

➤ RATIO DE RECLAMACIONES POR PASAJERO COMPETENCIA DE AESA POR AÑO

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 alto impacto que supuso la crisis por la pandemia del COVID-19 en los derechos de los pasajeros⁴ en 2020, el ratio en el año 2022 está en línea con los valores habituales con cierta tendencia a la mejora.

En el “APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2022 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA” 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
2022	134.306.056	18.920	0,0141

Tabla 6. Pasajeros y reclamaciones competencia de AESA. Reclamaciones por pasajero (2019-2022)

*Número total de pasajeros aéreos transportados en España en el año 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.seguridadareea.gob.es/>)

➤ RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR AÑO

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como por 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 3 de cada 4 reclamaciones** resueltas por AESA en 2022, **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.

En el “APÉNDICE III: RECLAMACIONES PENDIENTES DE ACREDITAR” se ofrece detalle de las reclamaciones resueltas por compañía aérea en 2022 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.

AÑO	RECLAMACIONES RESUELTAS*
2019	41.199
2020	46.446
2021	46.002
2022	24.427

Tabla 7. Reclamaciones resueltas por AESA (2019-2022)

*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.

⁵ AESA, 2023, “Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2022. Derechos de los Pasajeros”, pág. 35. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)



Imagen 5. Reclamaciones según tipificación en el año 2022

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

**Reclamaciones recibidas en AESA en el año 2022 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).

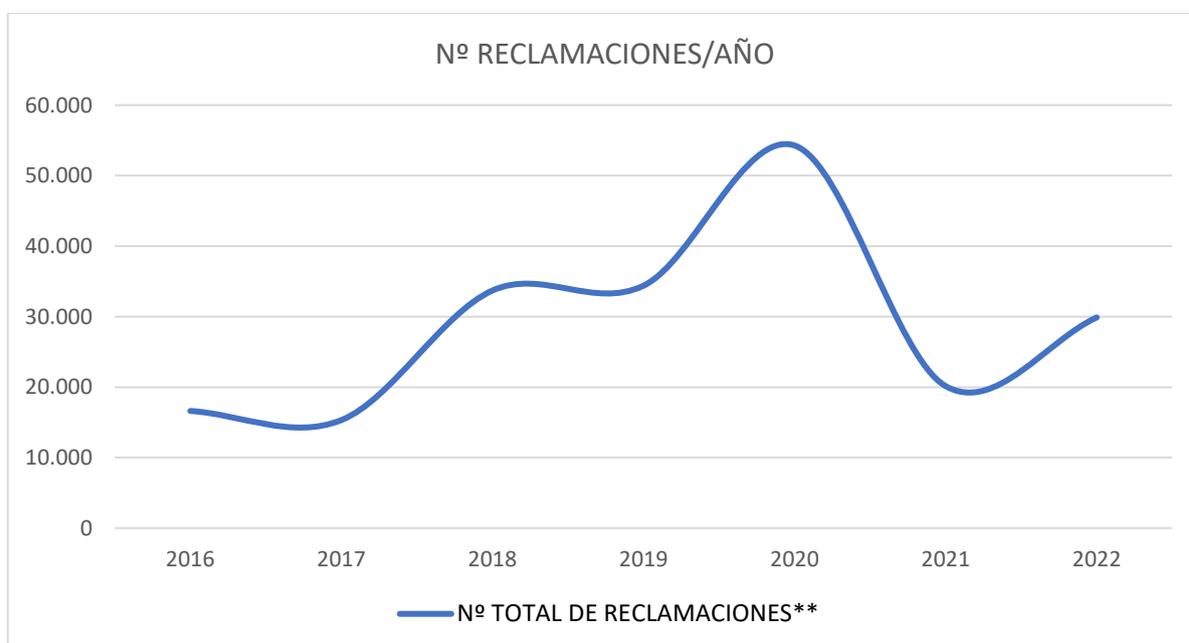


Imagen 6. Reclamaciones Totales registradas en AESA por año en el período 2016-2022

**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.

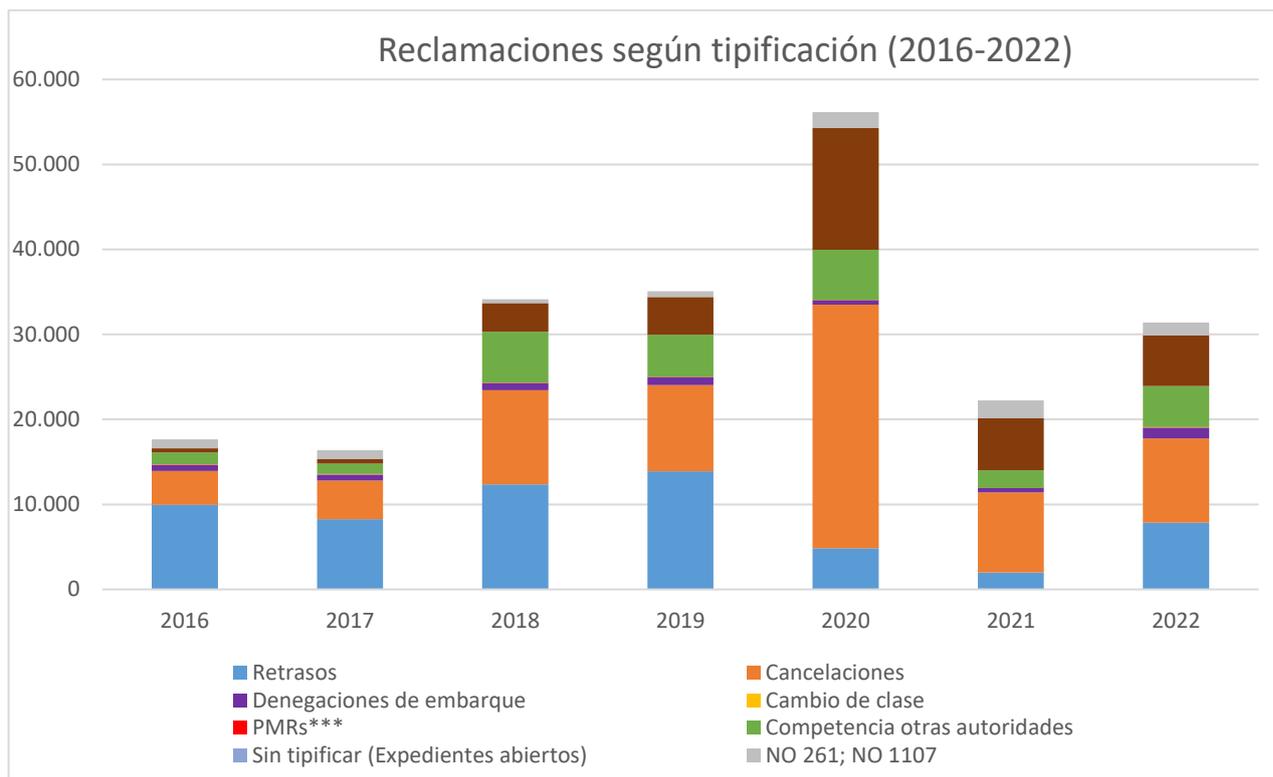


Imagen 7. Reclamaciones según tipificación (2016-2022)

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

4.3. Inspecciones de derechos de los pasajeros

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 2022, AESA realizó 73 inspecciones sobre los reglamentos de derechos de los pasajeros de las cuales 30 inspecciones lo fueron en exclusiva sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

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.

En concreto en el período 2016-2022 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
2022	73	10	63	401	0,013

Tabla 8. Número de inspecciones por tipo de entidad y vuelos inspeccionados (2016-2022)

*A partir del año 2020 las inspecciones incluyen múltiples vuelos.

**Ratio considerando las reclamaciones de la Tabla 4.

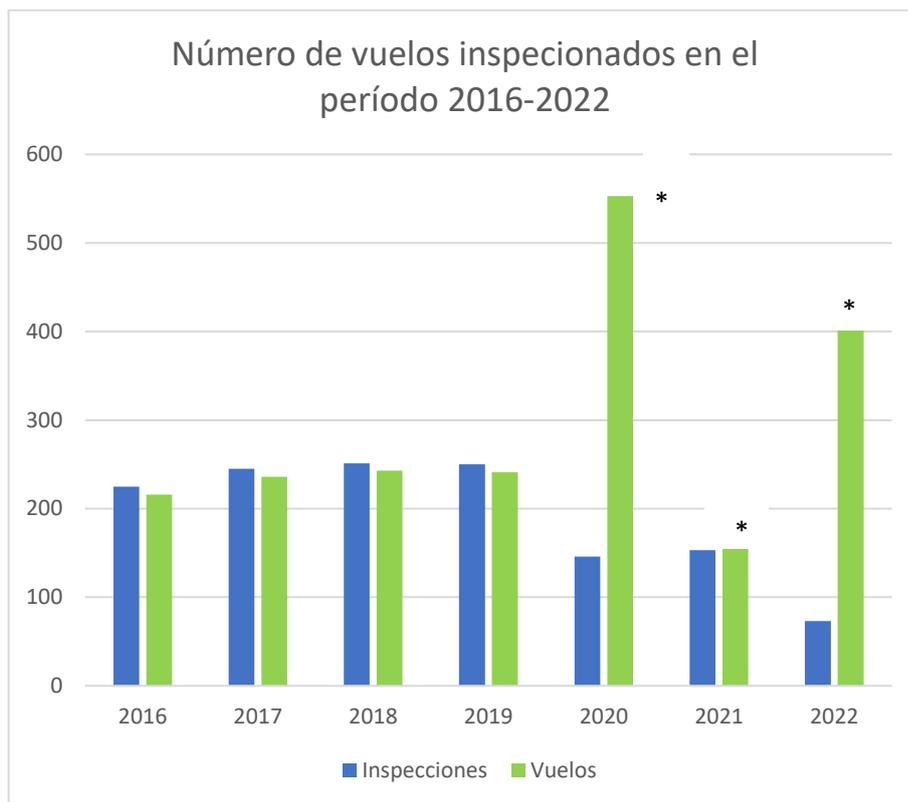


Imagen 8. Número de vuelos inspeccionados en el periodo 2016-2022

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



Imagen 9: Ratio de vuelos inspeccionados respecto a reclamaciones recibidas.

4.4. Sanciones de derechos de los pasajeros

Cuando en las inspecciones realizadas 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 2016-2022 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
2022	2.304.300

Tabla 9. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2016-2022

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

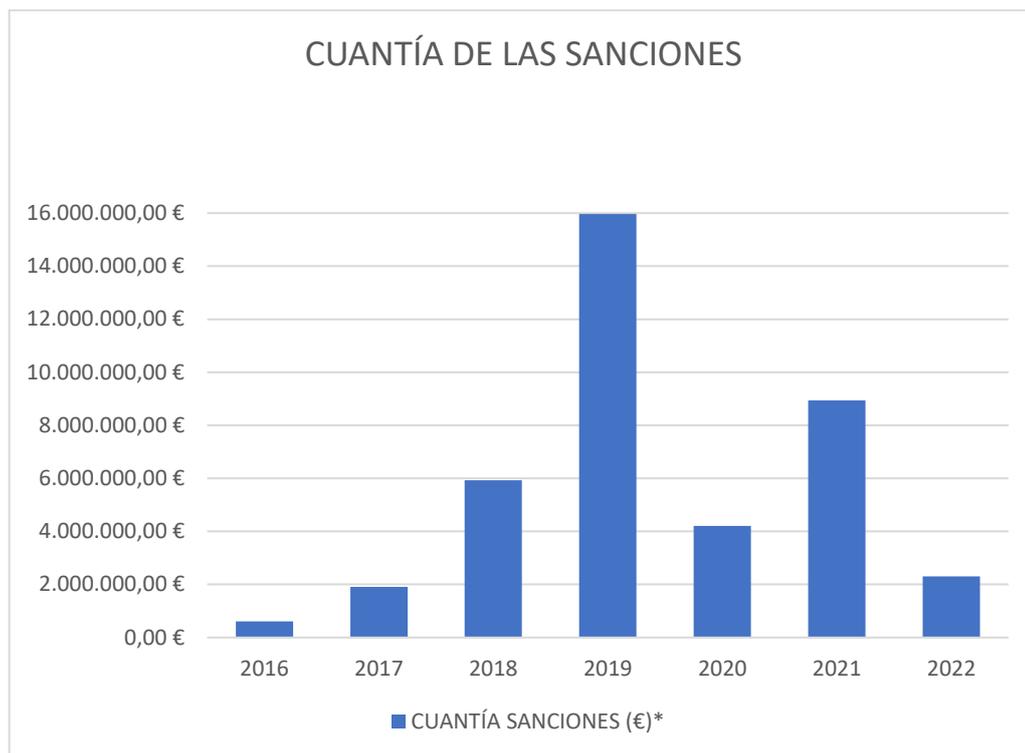


Imagen 10. Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2016-2022

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

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Junto con el presente “Informe Anual 2022 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 2022 en derechos de los pasajeros” que puede ser consultado en la web de AESA (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>).

El método empleado para la realización de este estudio de satisfacción consistió en la realización de una **encuesta cuantitativa con representatividad estadística** a una muestra de 1.376 casos de los 11.197 informes finales emitidos por AESA en 2022. Este tamaño muestral aporta un **margen de error estadístico del $\pm 2,47\%$** , con una $p=q=0,5$ y un **nivel de confianza del 95,5%** ($NC > 95\%$).

Se muestran a continuación los principales resultados del estudio. Respecto a la calidad de AESA en el proceso de reclamación:

- ✓ Al igual que el año anterior, en 2022 la mayoría de **los usuarios valoran de modo muy elevado** (valor igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10) los distintos aspectos de calidad (Pág. 14).
- ✓ Más de la mitad de los usuarios (el 50,3% en 2022) **perciben una muy alta calidad del proceso** en todos los aspectos y otro 27,9% lo valora de modo bastante favorable, aunque consideran mejorable la agilidad del proceso. (Pág. 17).
- ✓ Así, **las expectativas de los usuarios no solo se ven satisfechas, sino** que en todos los aspectos de calidad se ven **mayoritariamente superadas**. (Pág. 25).
- ✓ El **grado medio de satisfacción con AESA en este proceso es de 7,48 puntos** en una escala de 0 a 10, superando la nota obtenida el año anterior que fue de 7,06 puntos (Pág. 37).

En cuanto a las vías de contacto con AESA, **la inmensa mayoría de los usuarios utilizan el medio online**, tanto en el primer contacto para presentar la reclamación (89,6%), como en contactos sucesivos (89,4%). (Pág. 27).

El servicio que presta AESA, pese a su carácter no vinculante, **resulta útil** al pasajero ya que **en 2022 en tres de cada cuatro reclamaciones resueltas por AESA, las compañías atendieron las peticiones de los pasajeros**, bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo (Pág. 34).

En cuanto a la percepción general de AESA:

- ✓ A partir de su experiencia, los usuarios perciben de modo mayoritario que **AESA protege los derechos de los pasajeros** otorgando a AESA 7,45 puntos en la defensa de sus derechos en una escala de 0 a 10 (Pág. 39).
- ✓ Los usuarios muestran un **muy alto grado de acuerdo** (7,88 puntos en una escala de 0 a 10) **con el informe de AESA a sus reclamaciones**.



Siete de cada diez usuarios (el 71,2%) recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos mejorando el ratio de recomendación del año anterior (62,4%).

APÉNDICE I: RATIO POR PASAJERO (%) DE RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2022 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2022 competencia de AESA ***	Reclamaciones en 2022 por pasajero (%)**	Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)
PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A.	228.669	0,112 ↓	1,198
TAP AIR PORTUGAL	724.677	0,103 ↓	0,118
LINEA AEREA NACIONAL DE CHILE*	93.880	0,083 ↑	0,066
BLUE AIR AVIATION, S.A	129.752	0,079 ↑	0,050
EGYPTAIR	98.303	0,041	-
ROYAL AIR MAROC	193.667	0,040 ↑	0,026
SAUDI ARABIAN AIRLINES	58.247	0,039	-
EVELOP AIRLINES S.L.	474.828	0,039 ↑	0,026
WIZZ AIR HUNGARY LTD	1.739.113	0,033 ↑	0,007
AIR CANADA	95.376	0,033	-
AIR SERBIA	41.587	0,031	-
AEROLINEAS ARGENTINAS	81.046	0,031	-
AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C.	242.138	0,024 ↓	0,098
VUELING AIRLINES, S.A.	21.269.945	0,024 ↑	0,020
AIR NOSTRUM L.A. MEDITERRANEO	3.814.422	0,022 ↑	0,018
AVIANCA	354.121	0,022 ↓	0,161
IBERIA	12.126.646	0,021 ↓	0,034
QATAR AIRWAYS GROUP Q.C.S.C.	341.636	0,020 =	0,020

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2022 competencia de AESA***	Reclamaciones en 2022 por pasajero (%)**	Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)
AIR EUROPA	8.605.652	0,019 ↓	0,041
AMERICAN AIRLINES INC.	588.614	0,018 ↓	0,025
SMARTWINGS POLAND SP.Z.O.O.	40.133	0,017 ↑	0,012
SMARTWINGS, A.S.	291.953	0,017 ↑	0,012
IBERIA EXPRESS	5.278.157	0,017 ↑	0,016
WORLD2FLY, S.L.	344.327	0,017 ↑	0,000
SMARTLYNX AIRLINES LTD	48.448	0,017	-
TAROM (ROMANIAN AIR TRANSPORT)	60.967	0,015 ↓	0,090
VOLOTEA, S.L.	1.414.503	0,015 ↓	0,029
CANARY FLY, S.L.	421.743	0,015 ↑	0,006
AIR ALGERIE	55.615	0,014	-
MEDIA RECLAMACIONES POR PASAJERO		0,014 ↓	0,018
DELTA AIR LINES Inc.	260.722	0,014 ↑	0,006
KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	705.660	0,014 ↓	0,011
PEGASUS AIRLINES	149.970	0,014 ↓	0,038
BRUSSELS AIRLINES N.V./S.A.	506.129	0,012 ↓	0,016
DEUTSCHE LUFTHANSA A.G.	2.012.580	0,012 ↑	0,010
TURKISH AIRLINES	562.726	0,012 =	0,012
SWIFTAIR S.A.	93.731	0,012	-
WIZZ AIR UK LTD.	303.053	0,011 ↑	0,010
ROYAL JORDANIAN	40.065	0,010	-

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2022 competencia de AESA***	Reclamaciones en 2022 por pasajero (%)**	Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)
AIR FRANCE	875.211	0,010 ↑	0,007
RYANAIR DAC	31.716.549	0,009 ↓	0,010
ITALIA TRASPORTO AEREO S.P.A.	153.933	0,009	-
AER LINGUS	598.743	0,009 ↓	0,012
SWISS INTERNATIONAL AIR LINES	669.678	0,009 ↑	0,008
LOT-POLSKIE LINIE LOTNICZE	106.556	0,008 ↓	0,018
ETIHAD AIRWAYS	133.987	0,008	-
AIR TRANSAT	61.427	0,008	-
BINTER CANARIAS	2.571.148	0,008 =	0,008
BRITISH AIRWAYS	1.107.835	0,007 ↓	0,014
AEGEAN AIRLINES	150.388	0,007 ↓	0,066
NORWEGIAN AIR SHUTTLE AOC AS*	960.873	0,007 ↓	0,022
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	726.333	0,006 =	0,006
EASYJET EUROPE AIRLINE GMBH*	3.074.683	0,006 ↓	0,008
AIR BALTIC CORPORATION JSC	99.977	0,006 ↓	0,008
AIR ARABIA MAROC	195.894	0,005 ↓	0,016
EMIRATES	361.650	0,005 ↓	0,008
FINNAIR OYJ	303.664	0,004 ↓	0,006
EDELWEISS AIR AG	238.094	0,004 =	0,004
FREEBIRD AIRLINES EUROPE LTD	49.232	0,004	-
ICELANDAIR	50.406	0,004	-

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2022 competencia de AESA***	Reclamaciones en 2022 por pasajero (%)**	Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)
EASYJET SWITZERLAND SA	611.371	0,004 ↑	0,002
NOVA AIRLINES AB	55.695	0,004	-
AUSTRIAN AIRLINES	254.555	0,004 ↑	0,003
EASYJET UK LTD *	3.564.262	0,003 ↓	0,008
TRANSAVIA FRANCE	831.254	0,003 =	0,003
ENTER AIR SP Z.O.O.	212.083	0,003 ↑	0,001
LUXAIR - SOCIETE LUXEMBOURGEOI	233.026	0,002 ↑	0,001
CORENDON AIRLINES EUROPE	412.296	0,001	-
NEOS SPA	143.523	0,001 ↑	0,000
JET2.COM LIMITED	4.056.347	0,001 =	0,001
SUNCLASS AIRLINES	435.034	0,001 ↓	0,004
NORWEGIAN AIR SWEDEN AOC AB*	523.774	0,001 ↓	0,022
EUROWINGS GMBH	3.026.878	0,001 =	0,001
JETTME A/S	181.010	0,001	-
TRANSAVIA HOLLAND B.V	1.764.652	0,001 ↓	0,002
EL AL- ISRAEL AIRLINES, LTD.	110.295	0,001	-
TAM LINHAS AEREAS, S.A.	137.914	0,001	-
CONDOR FLUGDIENST	1.529.285	0,001 =	0,001
RYANAIR UK LIMITED	172.249	0,001	-
EW DISCOVER GMBH	185.760	0,001	-
TUIFLY GMBH, LANGENHAGEN	881.905	0,000 ↓	0,001

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2022 competencia de AESA***	Reclamaciones en 2022 por pasajero (%)**	Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)
TUI AIRWAYS LTD	2.013.502	0,000 =	0,000
TUI FLY (TUI AIRLINES BELGIUM)	716.092	0,000 ↓	0,001
TUI AIRLINES NEDERLAND	353.171	0,000 =	0,000
LATAM AIRLINES PERU S.A.	95.534	0,000	-
TUIFLY NORDIC, AB	80.670	0,000 ↓	0,002

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

* Para estas compañías se ha tenido en cuenta el valor “Reclamaciones en 2021 por pasajero (%)” indicado en el Informe público anual 2021 donde se indicaba lo siguiente: “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 contiene Norwegian Air International y Norwegian Air Sweden AOC AB”. La compañía Línea Aérea Nacional de Chile se corresponde en el informe de 2021 con Latam Airlines Group.

** 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 2022 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 de ha obtenido de la página web de Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA.

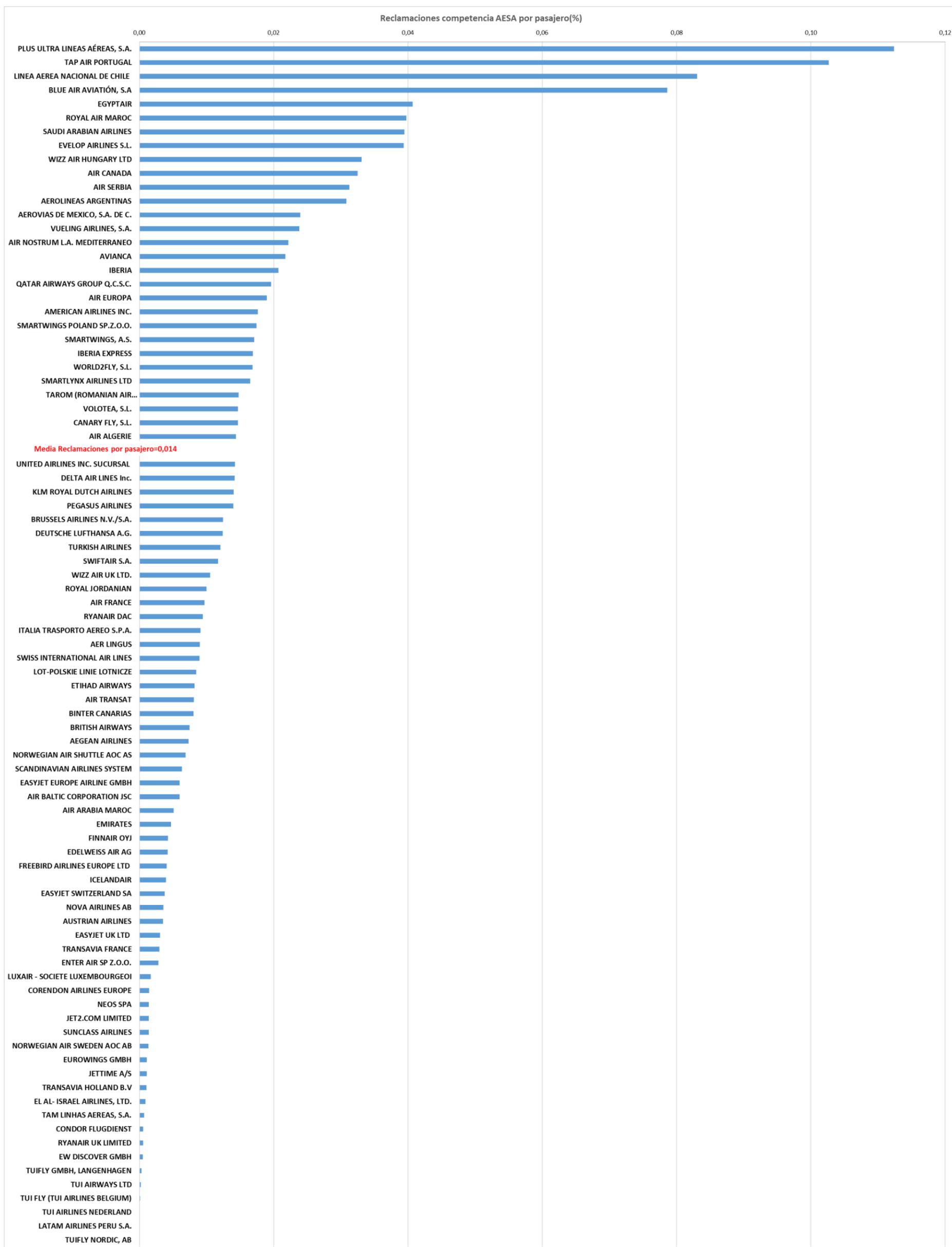


Imagen 11: Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 35.000 pasajeros competencia de AESA.

APÉNDICE II: RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS EN 2022 POR COMPAÑÍA AÉREA

COMPAÑÍAS AÉREAS*	Nº RECLAMACIONES**	% Reclamaciones respecto al total	% Pasajeros transportados competencia de AESA respecto al total***
VUELING AIRLINES	7.599	25,4%	15,2%
RYANAIR DAC.	4.999	16,7%	22,7%
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A.	3.809	12,7%	8,7%
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.	2.187	7,3%	6,2%
TAP PORTUGAL	1.379	4,6%	0,5%
IBERIA EXPRESS	1.090	3,6%	3,8%
WIZZ AIR HUNGARY	980	3,3%	1,2%
AIR NOSTRUM	954	3,2%	2,7%
DEUTSCHE LUFTHANSA AG	532	1,8%	1,4%
PLUS ULTRA	349	1,2%	0,2%
EASYJET EUROPE Airlines GmbH	347	1,2%	2,2%
VOLOTEA	327	1,1%	1,0%
BINTER CANARIAS	270	0,9%	1,8%
BLUE AIR	230	0,8%	0,1%
KLM	218	0,7%	0,5%
EVELOP AIRLINES S.L.	204	0,7%	0,3%
OTRAS COMPAÑÍAS CON MENOS DE 200 RECLAMACIONES	4.617	15,4%	31,3%
TOTAL	29.887		

Tabla 11. Reclamaciones recibidas en AESA en 2022 por compañía aérea.

*Compañías con más de 200 reclamaciones recibidas en 2022.

**Reclamaciones por compañía con entrada en AESA en 2022 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***
TAP AIR PORTUGAL	229	77%
WIZZ AIR HUNGARY LTD	171	71%
RYANAIR DAC	1.163	52%
PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A.	156	51%
VUELING AIRLINES, S.A.	2.267	48%
AIR EUROPA	946	36%
VOLOTEA, S.L.	122	25%
IBERIA	1.360	23%
AIR NOSTRUM L.A. MEDITERRANEO	468	23%
IBERIA EXPRESS	478	22%
BLUE AIR AVIACIÓN, S.A	101	15%
OTRAS COMPAÑÍAS	1.384	63%
TOTAL	8.845	43%

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 2022, 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 2023 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, bien porque a esa fecha no se haya facilitado prueba o la prueba facilitada no haya sido considerada como suficiente.