



RESOLUCIÓN AN-D-006 DE LA DIRECTORA DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA, POR LA QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

La disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece que será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad para la resolución alternativa de los litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo; que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la citada ley, a fin de que pueda ser acreditada como tal entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo; y que, mediante orden ministerial, debe adoptarse el procedimiento de resolución alternativa de tales litigios, procedimiento que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

Además, en la modificación de esta disposición introducida por la disposición final sexta de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, se atribuye a la entidad de resolución alternativa de litigios acreditada ante la Unión Europea el conocimiento de los conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores, y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella, y, entre otras modificaciones relevantes, atribuye a la decisión que adopte dicha entidad, la condición de título ejecutivo extrajudicial, en virtud de la cual, transcurrido un mes desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente.

Mediante la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida se ha satisfecho lo previsto en la disposición adicional segunda, apartado 2 de la Ley 7/2017 en cuanto a la regulación del procedimiento.

Los requisitos para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios se recogen en el título I, capítulo I, de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Así, se exige en particular que dicha entidad debe disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea fácilmente accesible para todos los ciudadanos e incluya, al menos, los siguientes aspectos: (i) la información relativa a su organización y forma de financiación; (ii) el tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones; (iii) toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta ley, vengan obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para las partes; y (iv) la forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el litigio (artículo 6.1 de la ley).

No cabe desconocer, al respecto, de un lado, que siendo la Agencia una administración pública su organización, financiación y régimen de personal está reglado, básicamente en su Estatuto establecido

mediante el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y la normativa aplicable en materia de función pública; y, de otro, que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, delimitan los litigios de los que conocerá la Agencia como entidad de resolución alternativa de litigios, las causas de inadmisión a trámite y, en general, el procedimiento para la resolución de los mismos.

Se hace necesario, no obstante, contemplar en un único documento accesible a los ciudadanos, los aspectos relevantes de la normativa aplicable a efectos del funcionamiento de AESA como entidad de resolución alternativa de litigios de los usuarios del transporte aéreo, así como concretar aquellos aspectos de gestión que faciliten el conocimiento completo del funcionamiento de la Agencia en este ámbito.

A estos efectos, la Directora de la Agencia resuelve aprobar el REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS que se adjunta anexo a la presente resolución recogiendo los aspectos contemplados en el Art. 6 de la Ley 7/2017 y que será accesible al público en la web de AESA <https://www.seguridadaerea.gob.es/>.

LA DIRECTORA

Fdo.: Montserrat Mestres Domenech

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), como organismo público perteneciente al sector público institucional estatal, se rige en su organización y funcionamiento por lo previsto en el título II de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en particular los artículos 108 bis a 108 sexies, su Estatuto, aprobado por Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, y demás normas aplicables al sector público institucional estatal.

En el ejercicio de sus funciones como entidad de resolución alternativa de litigios, la Agencia se rige por lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en particular en su disposición adicional segunda, y la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Este Reglamento recoge, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, aquellos aspectos principales de dicha normativa que configuran el régimen de funcionamiento de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad de resolución alternativa de litigios.

a) Información relativa a la organización de AESA y su forma de financiación

La Agencia tiene su sede institucional en la ciudad de Madrid (Art. 7 del RD 184/2008) con domicilio en Paseo de la Castellana, 112, 28046 (Madrid, España).

Además de en su domicilio postal, la Agencia dispone para contacto e información de:

- Sitio web: www.seguridadaerea.gob.es ;
- Correo electrónico: aesa@seguridadaerea.es ;
- Teléfono de Recepción y atención al público: (+34) 91 396 80 00; y,
- Twitter: @AesaSpain .

El régimen patrimonial y financiero de la Agencia se define en el Capítulo VI del citado RD 184/2008, que en particular en su Sección 2ª describe los medios económico-financieros con los que cuenta para el cumplimiento de sus fines, con un patrimonio propio del que es titular, además del que se les pueda adscribir por parte de la Administración General del Estado; y, financiada mediante Presupuestos Generales del Estado, ingresos por contraprestaciones, administración de su patrimonio, tasas y precios públicos, sanciones y otros de derecho público o privado que esté autorizada a percibir según el artículo 45 del citado Real Decreto.

Las cuentas anuales de la Agencia se formularán por el Director en el plazo de tres meses desde el cierre del ejercicio económico. Una vez auditadas las cuentas por la Intervención General de la Administración del Estado, se someterán a la aprobación del Consejo Rector antes del 30 de junio del año siguiente al que se refieran.

La estructura organizativa de la Agencia se define acorde a lo previsto en el Capítulo IV “Organización”, Sección 3ª “Estructura administrativa” de su Estatuto aprobado mediante el citado RD 184/2008.

La Directora de la Agencia es el órgano ejecutivo de la Agencia y la responsable de la dirección y gestión ordinaria de la misma (Art. 25 del RD 184/2008) y entre sus funciones se encuentran aquellas competencias de la Agencia que no hayan sido atribuidas expresamente a otro órgano y el desempeño de las facultades que le asigne cualquier norma aplicable (Art. 26 del RD 184/2008).

Entre ellas las previstas en la Orden TMA/201/2022 de resolver mediante decisión motivada que ponga fin al procedimiento de resolución alternativa de litigios y determinar las medidas que, conforme a dichos reglamentos, deben aplicarse en el asunto enjuiciado (Art 17.2 de la Orden Ministerial).

Bajo la dirección de la Directora, como órganos operativos están 4 direcciones, 8 oficinas de seguridad de vuelo y la Secretaría General de la Agencia (Art. 27 y ss. del RD 184/2008).

Del trámite de las reclamaciones sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo en vía de resolución alternativa de litigios se encargan las mismas personas de las unidades que han venido resolviendo dichas reclamaciones en vía informativa y por tanto quedan encuadradas dentro de la Dirección de Evaluación de la Seguridad y Auditoría Interna (DESATI) y en concreto en la División de Derechos de los Pasajeros (PAX) y su Servicio de Asesoramiento y Reclamaciones (SAR).

Se puede consultar toda la información adicional relativa a la organización de AESA y su forma de financiación en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-2595>.

b) Tipo de litigios y causas de inadmisión

La Agencia, como entidad de resolución alternativa de litigios, es competente para conocer las reclamaciones de los usuarios del transporte aéreo:

1. Frente a las compañías aéreas que los transportan por la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos¹ y sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo², en los siguientes supuestos:

- en los litigios sobre derechos de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de los vuelos, cuando los pasajeros;
 - o partan de un aeropuerto situado en territorio español; o,
 - o partan de un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía aérea comunitaria.

No obstante, la Agencia únicamente conocerá de las reclamaciones que se planteen en relación con vuelos que salgan de los aeropuertos situados en territorio español cuando la causa de la denegación de embarque esté relacionada con los procedimientos o requisitos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, en cualquier la normativa sobre los requisitos

¹ Reglamento (CE) n.º 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) n.º 295/91.

² Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

documentales para confirmar la identidad de los pasajeros en el embarque u otra documentación del viaje, así como en el cumplimiento de los requisitos de salud pública exigibles.

- en los litigios sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, cuando los pasajeros;
 - o salgan, lleguen o transiten por aeropuertos españoles; o,
 - o salgan de un aeropuerto situado en país no perteneciente a la Unión Europea con destino a un español si la compañía aérea operadora es comunitaria.

2. Frente a los gestores de los aeropuertos situados en territorio español, adheridos al procedimiento, ya sea previamente o por participar voluntariamente en él tras la presentación de la reclamación del pasajero ante la Agencia, por los conflictos sobre la aplicación el Reglamento de la Unión Europea sobre derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Además, de los litigios que quedan fuera del ámbito de aplicación del procedimiento, están expresamente excluidos los litigios que versen (Art. 3 de la Orden) sobre:

- Daños y perjuicios;
- cláusulas y prácticas abusivas;
- prácticas comerciales;
- información precontractual y cláusulas contractuales;
- protección de datos de carácter personal;
- equipaje; y,
- los demás previstos en el artículo 3.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Las causas de inadmisión se encuentran establecidas en el Art. 10 de la citada Orden Ministerial y se aplicarán sobre las siguientes reclamaciones:

- Falta de presentación de reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero;
- reclamaciones manifiestamente infundadas o que versen sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación;
- reclamaciones que se hubieran resuelto o estén pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, salvo que se haya acordado la suspensión del procedimiento judicial o arbitral a resultas del que se interesa sustanciar ante la Agencia;
- reclamaciones que se presenten ante la Agencia transcurrido más de un año desde la fecha de presentación de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario reclamados, o ante sus servicios de atención al cliente; o,
- reclamaciones en las que la competencia para resolver corresponda a otro Estado Miembro de la UE, dando en este caso traslado -siempre que el pasajero así lo haya autorizado- al organismo competente para resolver.

Se puede consultar la información completa relativa a tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-4201 .

c) Información relativa al procedimiento, efectos jurídicos y coste

Naturaleza del procedimiento

El acceso al procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios del transporte aéreo es voluntario para el pasajero que podrá retirarse de él en cualquier momento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación.

Para las compañías aéreas, el procedimiento es de aceptación obligatoria y resultado vinculante, sin perjuicio de su derecho a impugnar la decisión de la Agencia ante el juzgado competente.

Para los gestores aeroportuarios adheridos previamente, de aceptación obligatoria y resultado no vinculante, y para el resto de los gestores, de aceptación voluntaria y resultado no vinculante.

Para los pasajeros, el procedimiento es de aceptación voluntaria y resultado no vinculante. La participación del pasajero en el procedimiento no excluye su posibilidad de acudir a los tribunales para satisfacer sus pretensiones, teniendo en cuenta que una resolución judicial sobre el mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en este procedimiento. La presentación de la reclamación ante la Agencia suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones.

Gratuidad

El procedimiento es gratuito para ambas partes, que además no están obligadas a comparecer asistidas de abogado o asesor jurídico. En caso de valerse de dichos profesionales deberán notificarlo a la Agencia dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del pasajero, o de su recepción, en el caso de la compañía aérea o el gestor aeroportuario.

Lengua del procedimiento

La lengua, en la que pueden presentarse las reclamaciones y en la que se desarrollará el procedimiento, será el castellano.

Requisito previo: reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario

Constituye un requisito para iniciar el procedimiento de resolución alternativa de litigios la acreditación por el pasajero de la interposición de una reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario sin haber obtenido una respuesta satisfactoria o habiendo transcurrido más de un mes sin haber obtenido respuesta alguna. La Agencia pondrá a disposición de los pasajeros a través de su página web (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>) un modelo de formulario de reclamación previa.

Iniciación del procedimiento: la reclamación del pasajero ante AESA

Finalizado el trámite de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, los pasajeros podrán presentar sus reclamaciones en castellano, ante la Agencia, en línea o no, a través del formulario que al efecto adopte la Agencia.

El contenido mínimo de las reclamaciones que los pasajeros presenten ante AESA será el siguiente:

- Nombre y apellidos del pasajero y, en su caso, de la persona que lo represente.
- Identificación del medio electrónico, o en su defecto, domicilio postal en el que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los pasajeros podrán aportar su dirección de correo electrónico o identificar un dispositivo electrónico, con el fin de que la Agencia les avise del envío o puesta a disposición de la notificación.
- Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la reclamación, incluyendo la fecha y número del vuelo.

- Lugar y fecha.
- Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad, en ambos casos, por cualquiera de los sistemas de firma reconocidos por la normativa vigente.
- Cláusula sobre el consentimiento del pasajero a la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto, solicitando su aceptación.
- Cláusula sobre el consentimiento del pasajero del traslado de su reclamación al órgano que corresponda.
- En el caso de solicitudes presentadas en papel, y salvo los pasajeros con DNI o NIE español que consientan la consulta a las plataformas de intermediación de datos o sistemas habilitados al efecto, copia de documento acreditativo de identidad
- Acreditación de la fecha de presentación y contenido de la reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario, así como, en su caso, de la respuesta a la misma.
- Acreditación de la contratación del servicio sobre cuya ejecución se reclama, entre otros, mediante presentación de copia del contrato de transporte, billete o tarjeta de embarque.
- Poder de representación o autorización, en su caso.

Si la reclamación no reúne los requisitos previstos, se requerirá al pasajero para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos indicados con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su reclamación, previa decisión dictada al efecto. El pasajero, en el plazo de un mes desde la fecha de recepción de la notificación de esta decisión podrá solicitar su revisión. La Agencia dispondrá de un plazo de un mes para resolver sobre la revisión solicitada, transcurrido el cual sin haber adoptado una decisión expresa sobre ella, deberá entenderse desestimada.

Acumulación de procedimientos

Podrá acordarse, de oficio o a instancia de parte, la acumulación de los procedimientos que guarden identidad sustancial o íntima conexión, entendiéndose que concurren tales circunstancias cuando las reclamaciones acumuladas traigan su causa de los mismos hechos. El acuerdo de acumulación no será revisable a instancia de las partes en el procedimiento.

En los procedimientos no acumulados que tengan su causa en los mismos hechos, la Agencia podrá incorporar al respectivo procedimiento las alegaciones y documentación presentada por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, en otros procedimientos, así como otras alegaciones o informes relevantes, todo ello a los efectos de determinar si concurren las circunstancias determinantes de la aplicación de los reglamentos de la Unión Europea.

Audiencia de las partes

Salvo inadmisión de la reclamación, se dará audiencia a la compañía aérea o gestor aeroportuario reclamado, según corresponda, trasladándole la reclamación y documentación presentada por el pasajero y dándole un plazo de veinte días hábiles para que formule las alegaciones y proponga o presente las pruebas que considere pertinentes para hacer valer su derecho.

Transcurrido el plazo previsto sin que la compañía aérea o, en su caso, el gestor aeroportuario reclamado haya formulado alegaciones, se le tendrá por decaído en el trámite, prosiguiéndose la tramitación del procedimiento. En este caso, al no constar en el procedimiento otros hechos que los alegados por el pasajero, podrá prescindirse de darle audiencia.

En el supuesto de que la compañía aérea o, en su caso el gestor, formulen alegaciones, se dará audiencia al pasajero por un plazo de diez días hábiles, poniendo a su disposición las pruebas o documentos que hubieran

sido aportados, salvaguardada, en su caso, la información confidencial o protegida por el secreto profesional o empresarial, al objeto de que formule las alegaciones o presente los documentos que estime pertinentes, y proponga otros medios de prueba de los que intente valerse, teniéndole por decaído en el trámite si no lo hiciere en el plazo indicado.

Resolución y plazo

El litigio será resuelto en derecho, poniendo fin al procedimiento la decisión de la Directora de la Agencia resolviendo lo que proceda, de conformidad con los reglamentos de la UE y estableciendo las medidas que conforme a ellos deben aplicarse al asunto enjuiciado. Superado el plazo máximo para resolver sin que se produzca resolución expresa, la reclamación deberá entenderse desestimada.

El plazo para adoptar esta decisión motivada y notificarla, es de noventa días naturales contados desde la fecha en que se comunicó la recepción de la reclamación. Se podrá prorrogar dicho plazo por el tiempo imprescindible para resolver cuando concurra especial complejidad en la controversia. Dicha prórroga, que deberá acordarse motivadamente y deberá comunicarse a las partes, no podrá ser superior al plazo de noventa días naturales previsto para la resolución. Este acuerdo no será revisable.

No obstante, los plazos quedan en suspenso durante la sustanciación de la audiencia y prueba, reanudándose concluidos estos.

Efectos de la resolución

La decisión del Director de la Agencia que pone fin al procedimiento es vinculante para la compañía aérea que está obligada, en caso de estimación total o parcial de la reclamación, a darle cumplimiento y a remitir a la Agencia el justificante que lo acredite tan pronto como se produzca, indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.

Si en el plazo de un mes desde la fecha de notificación de esta decisión, la compañía aérea no la hubiera atendido, y con independencia de que ésta se haya impugnado, el pasajero podrá instar su ejecución mediante la presentación de una demanda ejecutiva ante el juzgado competente.

La decisión del Director de la Agencia no es vinculante para el pasajero que, en todo caso, podrá ejercer las acciones civiles que tenga frente a la compañía aérea.

Quejas por mal funcionamiento

En el supuesto de que las partes entendieran que no se garantiza la independencia o imparcialidad del procedimiento, podrán presentar una queja por mal funcionamiento o malas prácticas ante AESA mediante el mecanismo de quejas y sugerencias disponible en <https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/catalogo-de-procedimientos/quejas-y-sugerencias-sobre-el-funcionamiento-de-aesa>, procediendo AESA a su traslado a la autoridad competente.

Se puede consultar la información completa relativa a este procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios del transporte aéreo en https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-4201.

d) Personas encargadas de resolver el litigio

Corresponde a la Directora de AESA resolver, mediante decisión motivada, lo que proceda sobre el cumplimiento de los reglamentos de la Unión Europea que resulten aplicables y determinar las medidas que, conforme a dichos reglamentos, deben aplicarse en el asunto enjuiciado (Art 17.2 de la Orden Ministerial).

El art. 25.2) del Estatuto de AESA dispone que la Directora de la Agencia será nombrada por el Consejo Rector a propuesta del Presidente entre titulados superiores, atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia. Del mismo modo, será separada del cargo por el Consejo Rector a propuesta del Presidente.

Por su parte el art. 25.3) indica que la Directora de la Agencia tendrá la consideración de alto cargo a efectos de lo dispuesto en la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de conflictos de intereses de los miembros del Gobierno de la Nación y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, y sus disposiciones de desarrollo, así como a efectos retributivos, de acuerdo con el artículo 26.Cinco de la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008 o precepto equivalente de las sucesivas leyes de Presupuestos Generales del Estado.

De conformidad con lo previsto en el artículo 1.2, letra d), de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, este nombramiento debe realizarse entre personas idóneas, considerando como tal a quien reúna honorabilidad y la debida formación y experiencia en la materia, en función del cargo que vaya a desempeñar.

La Directora de la Agencia, en su condición de alto cargo aplica el régimen de conflicto de intereses y de incompatibilidades previsto en el título II de la Ley 3/2015, de 30 de marzo.

En las biografías de altos cargos del portal de la transparencia de la Administración General del Estado (<https://transparencia.gob.es/>) se facilita la información relativa la persona que lo desempeña.

De conformidad con los artículos 12 y 13 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Directora de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, en las materias de su propia competencia, dentro de las atribuidas a su Dirección podrá delegar la firma de las decisiones que ponen fin al procedimiento de resolución alternativa de litigios en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo y establecer su régimen de suplencia, en caso de vacante, ausencia o enfermedad. En las resoluciones y actos que se firmen por delegación se hará constar esta circunstancia y la autoridad de procedencia.

La Agencia garantizará que quienes firmen por delegación de la Directora acrediten los requisitos exigidos a las personas encargadas de resolver el litigio, y en concreto en cuanto al nombramiento, cualificación, experiencia y requisitos de imparcialidad e independencia.

La Directora de AESA es apoyada en este procedimiento por los funcionarios de la Dirección de Gestión de la Seguridad y Personal de Vuelo (DGSPV) y en concreto por los funcionarios de la División de Derechos de los Pasajeros (PAX) y de su Servicio de Asesoramiento y Reclamaciones (SAR).

Las personas que se encargarán de la tramitación de las reclamaciones mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios son los mismos funcionarios de las indicadas unidades que han estado resolviendo estos litigios en vía informativa en el ejercicio de las funciones de la Agencia como organismo designado para atender las reclamaciones de los usuarios del transporte aéreo de conformidad con lo previsto en los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, y (CE) n.º 1107/2006.

Director de DGSPV, Jefe de División de PAX y Jefa de Servicio SAR son los responsables de la dirección y gestión ordinaria en materia de derechos de los pasajeros. La dotación asignada a la tramitación de resolución alternativa de litigios será la adecuada en cada momento para, en función del número de reclamaciones recibidas, asegurar la tramitación acorde a las disposiciones y plazos previstos en el procedimiento descrito en la Orden Ministerial que la regula.

Las personas encargadas de resolver el litigio, antes de participar en el procedimiento de resolución alternativa de litigios de usuarios del transporte aéreo, cumplirán con lo indicado en los procedimientos de

AESA al respecto de los perfiles de cualificación y requisitos de los mismos en cuanto a formación académica y experiencia.

El contenido y duración de los cursos es definido anualmente en el Plan de Formación Anual de AESA.

Con los requisitos de experiencia y formación definidos en el Plan de Formación Anual de AESA se garantizará que todas las personas encargadas de resolver poseen los conocimientos y competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa de litigios, así como un conocimiento general del derecho aplicable a la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Los puestos de trabajo serán provistos, según los procedimientos de selección y provisión de personal de la Administración General del Estado, mediante convocatoria pública y de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como de acceso al empleo público de las personas con discapacidad, mediante pruebas selectivas y en base a la oferta anual de empleo público estatal.

En este sentido, AESA elabora, convoca y resuelve las correspondientes convocatorias de provisión de puestos de trabajo de personal funcionario, de conformidad con los principios generales y procedimientos de provisión establecidos en la normativa de función pública.

El personal encargado de resolver los litigios en su condición de funcionarios cumplirá con lo establecido en el Capítulo V del Estatuto de la Agencia en lo relativo a régimen de personal, sujeto al régimen de incompatibilidades establecido en la Ley 53/1984, ordenado mediante relación de puestos de trabajo aprobada por el Consejo Rector y con el régimen retributivo establecido en la normativa de función pública de la Administración General del Estado.

El personal encargado de resolver los litigios estará sujeto como personal funcionario al régimen de incompatibilidades establecido en la Ley 53/1984 de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas y sus posteriores modificaciones y adaptaciones y al régimen de abstención y recusación previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, incluida la suplencia en los casos en que haya sido declarada su abstención o recusación (artículo 13). En el caso de la Directora de la Agencia, en su condición de alto cargo aplicaría igualmente el régimen de conflicto de intereses y de incompatibilidades previsto en el título II de la Ley 3/2015, de 30 de marzo.