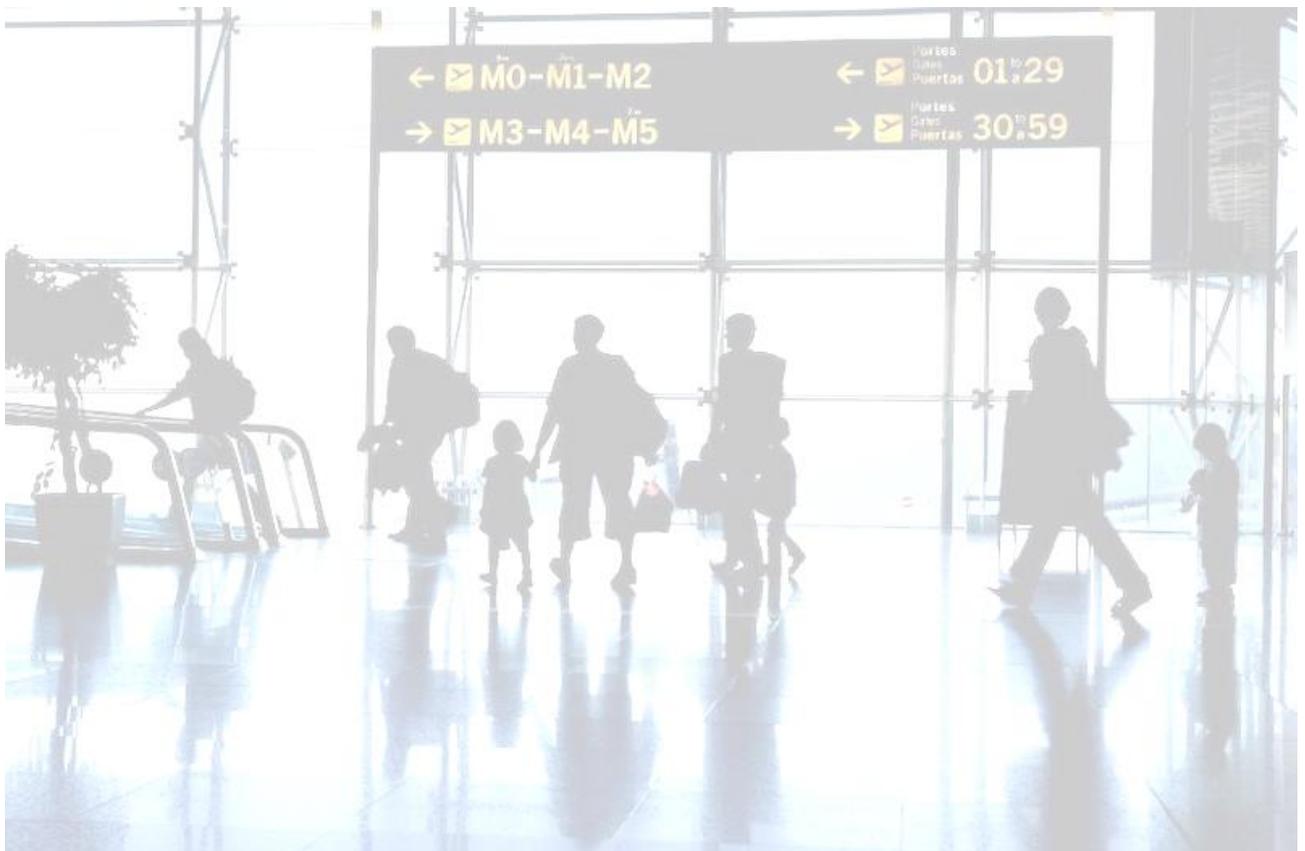


Informe Anual 2019 de actividad en Derechos de los Pasajeros



A-DEA-DPU-01 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	Consideraciones previas	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	Datos de asesoramiento (2015-2019)	11
3.3	Inspecciones (2015-2019).....	12
3.4	Sanciones (2015-2019)	13
3.5	Ratio de reclamaciones/pasajero competencia de AESA recibidas en 2019.....	14
3.6	Resolución de reclamaciones competencia de AESA recibidas en 2019.....	15
4.	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR AESA EN 2019 EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS	16
APÉNDICE: RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2019 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA....		17



1. INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad de los servicios de transporte aéreo y la protección de los derechos de los pasajeros es uno de los objetivos estratégicos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AES A).

Para ello, AES A actúa en dos frentes:

- por un lado, supervisando el grado de cumplimiento de la normativa de Derechos de los Pasajeros mediante la actividad de AES A en **atención de reclamaciones, inspecciones y sanciones**; 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 primer Informe Anual de Actividad en Derechos de los Pasajeros se encuadra en el segundo objetivo ya que pretende contribuir a mejorar el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y las actividades que esta Agencia realiza en su defensa, además de medir la satisfacción de los pasajeros en los servicios prestados por AES A. Poner de manifiesto la labor que presta AES A 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.

Respecto al contenido del informe, el mismo se ha estructurado de la siguiente manera:

- los **considerandos** que enmarcan la actividad de AES A y que ayudarán a una mejor interpretación de los apartados del informe;
- **los datos más relevantes** del ejercicio 2019 con **una evolución comparada** de los últimos años que permitan apreciar las tendencias en esta materia;
- la **evaluación** que los pasajeros hacen de la labor de la Agencia en el campo de la protección de sus derechos; y,
- un apéndice conteniendo los **datos de reclamaciones por compañía** aérea;

Adicionalmente, en documento aparte, se puede consultar el **estudio** completo **de satisfacción de los usuarios** con los servicios prestados por AES A en 2019 en derechos de los pasajeros y a cuyos principales resultados se hace referencia en este informe.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

2.1 Consideraciones previas

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha sido designada como organismo responsable en España de supervisar el cumplimiento de los siguientes reglamentos:

- 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 Reglamento (CE) nº 261/2004);
- 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 Reglamento (CE) nº 1107/2006).

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 tiene atribuidas en relación con la Protección de los Usuarios.

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 le asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones.
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 todas aquellas materias que son competencia de AESA en el ámbito de la protección de los pasajeros.

AESA se encarga igualmente de realizar inspecciones a compañías aéreas y gestores aeroportuarios con el fin de supervisar y verificar el cumplimiento de estos con lo recogido en los Reglamentos Europeos de protección de los derechos de los pasajeros.

En cumplimiento de lo recogido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) hace públicos mediante este informe los datos relativos a su actividad en relación con incidentes sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo y la evaluación que de estos servicios de la Agencia hacen los pasajeros.

Las siguientes definiciones de conceptos utilizados a lo largo del informe, están basadas en las contenidas en los Reglamentos (CE) nº 261/2004 y (CE) nº 1107/2006:

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 movilidad reducida (PMR): *toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad.*

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 a los Reglamentos Europeos (CE) nº 261/2004 y (CE) nº 1107/2006;
- Aún dentro del ámbito de los citados Reglamentos, AESA recibe reclamaciones que no están dentro de su competencia, al ser otro Estado Miembro competente sobre las mismas. En este sentido se deben de distinguir las reclamaciones sobre estos reglamentos que son competencia de AESA de las que son competencia de otros Estados Miembros. Para el cómputo de los ratios de reclamaciones por compañías aéreas (Imagen 8), se ha tenido en cuenta únicamente a los pasajeros sobre los que AESA es competente;
- Todas las reclamaciones 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 entre el pasajero y 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.
- No todas las reclamaciones por cancelaciones y retrasos provienen de situaciones que están dentro del alcance de la compañía aérea y aún así están recogidas en este informe. Por ejemplo, las asociadas a meteorología o las regulaciones de tráfico en determinados espacios aéreos. Estas circunstancias, fuera del control de las compañías, pueden afectar más 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 Reglamento (CE) nº 261/2004, 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 Reglamento (CE) nº 261/2004 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.

Las disposiciones del Reglamento (CE) nº 1107/2006 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

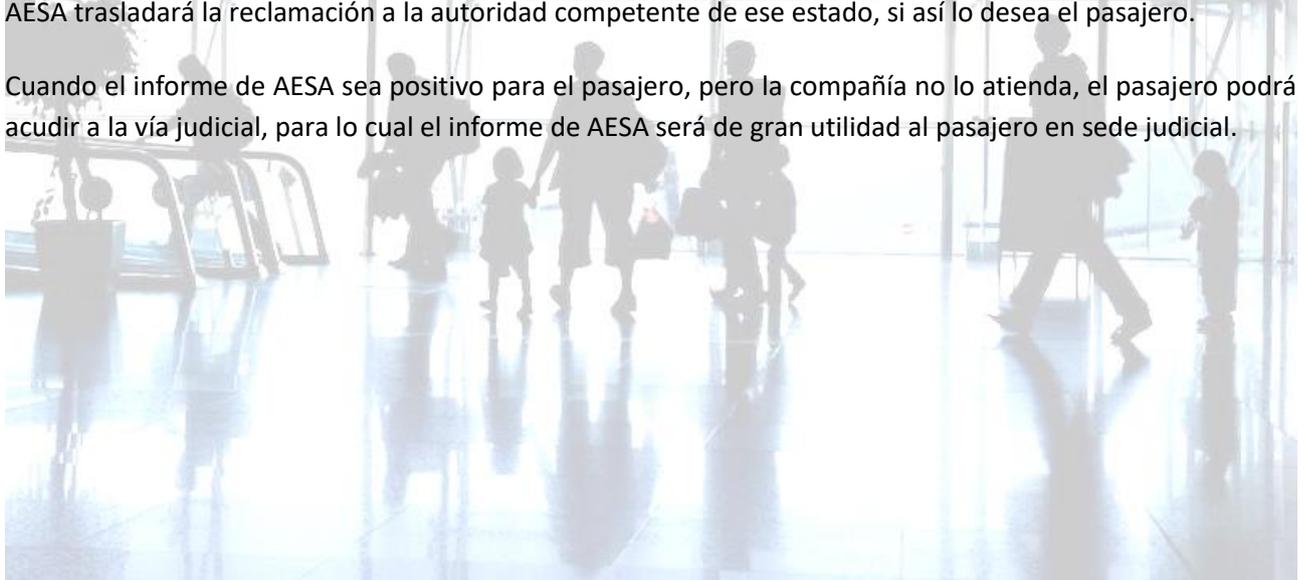
Cualquier pasajero que se haya visto afectado por una cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase, así como con incidentes en relación con el acceso al transporte aéreo por personas con movilidad reducida; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que no vea satisfechos sus derechos, puede interponer gratuitamente una reclamación ante AESA en la siguiente dirección web:

https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx

AESA requerirá informe a la compañía y en su caso datos provenientes de otras entidades que se consideren relevantes para la resolución de la reclamación. A la vista de la información disponible, AESA analiza los derechos que corresponderían al pasajero según el Reglamento (CE) nº 261/2004 o el Reglamento (CE) nº 1107/2006. 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.

Cuando 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 será de gran utilidad al pasajero en sede judicial.



3. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR AESA

3.1 Reclamaciones recibidas en AESA

Se debe de considerar que algunas de las reclamaciones recibidas en AESA son competencia de otras autoridades europeas y han de ser trasladadas a las mismas. A continuación, se detallan las reclamaciones totales recibidas en AESA sobre los Reglamentos Europeos (CE) nº 261/2004 y (CE) nº 1107/2006, independientemente de si finalmente es AESA quien es competente en su tramitación o no.

➤ **RECLAMACIONES RECIBIDAS EN AESA SOBRE REGLAMENTOS (CE) nº 261/2004 Y (CE) nº 1107/2004 EN 2019**

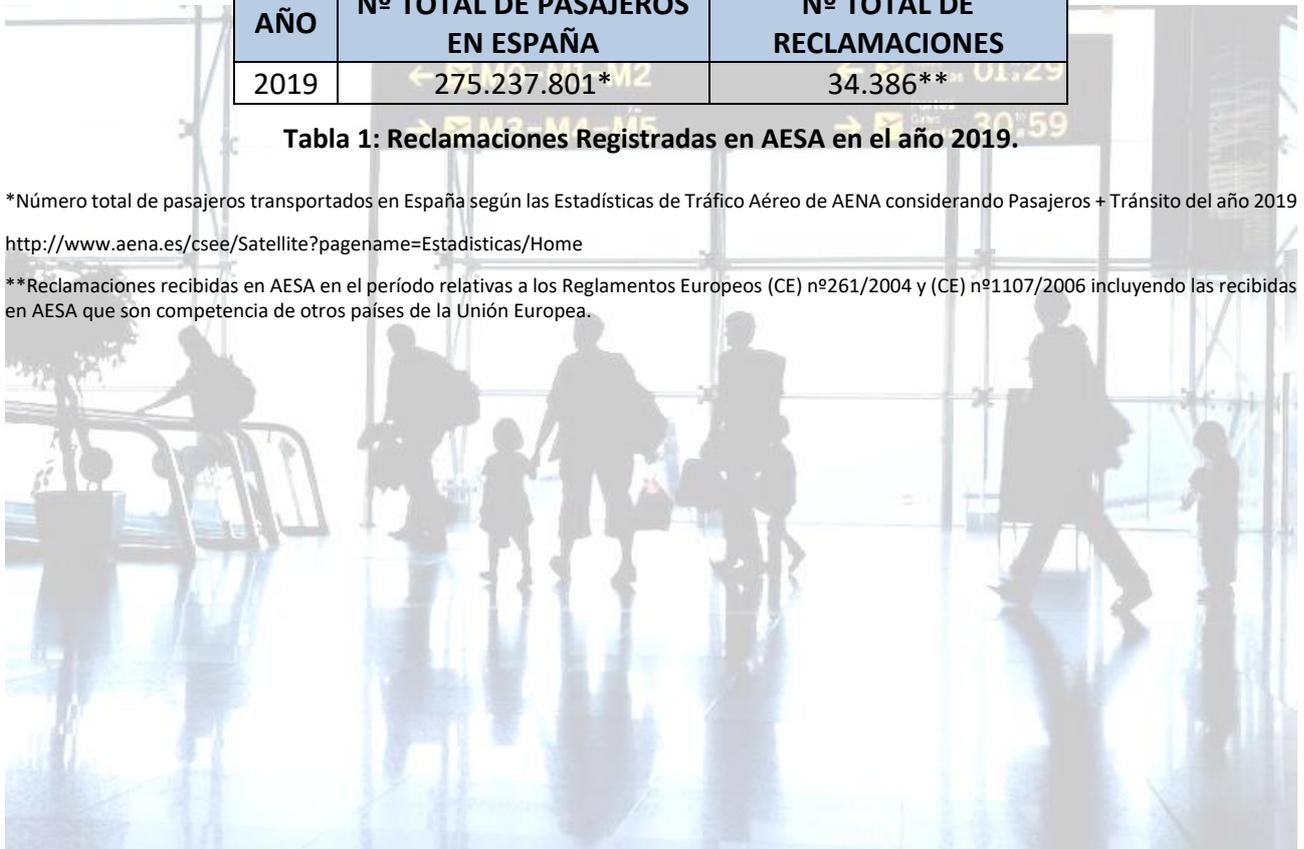
AÑO	Nº TOTAL DE PASAJEROS EN ESPAÑA	Nº TOTAL DE RECLAMACIONES
2019	275.237.801*	34.386**

Tabla 1: Reclamaciones Registradas en AESA en el año 2019.

*Número total de pasajeros transportados en España según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA considerando Pasajeros + Tránsito del año 2019

<http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>

**Reclamaciones recibidas en AESA en el período relativas a los Reglamentos Europeos (CE) nº261/2004 y (CE) nº1107/2006 incluyendo las recibidas en AESA que son competencia de otros países de la Unión Europea.



➤ RECLAMACIONES REGLAMENTOS (CE) Nº 261/2004 Y (CE) Nº 1107/2006 SEGÚN TIPIFICACIÓN EN 2019

Año	Retrasos	Cancelaciones	Denegaciones de embarque	Cambio de clase	PMRs	Competencia otras Autoridades	Otras*	TOTAL
2019	13.897	10.146	926	20	28	4.945	4.424	34.386

Tabla 2: Reclamaciones según tipificación en el año 2019.

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

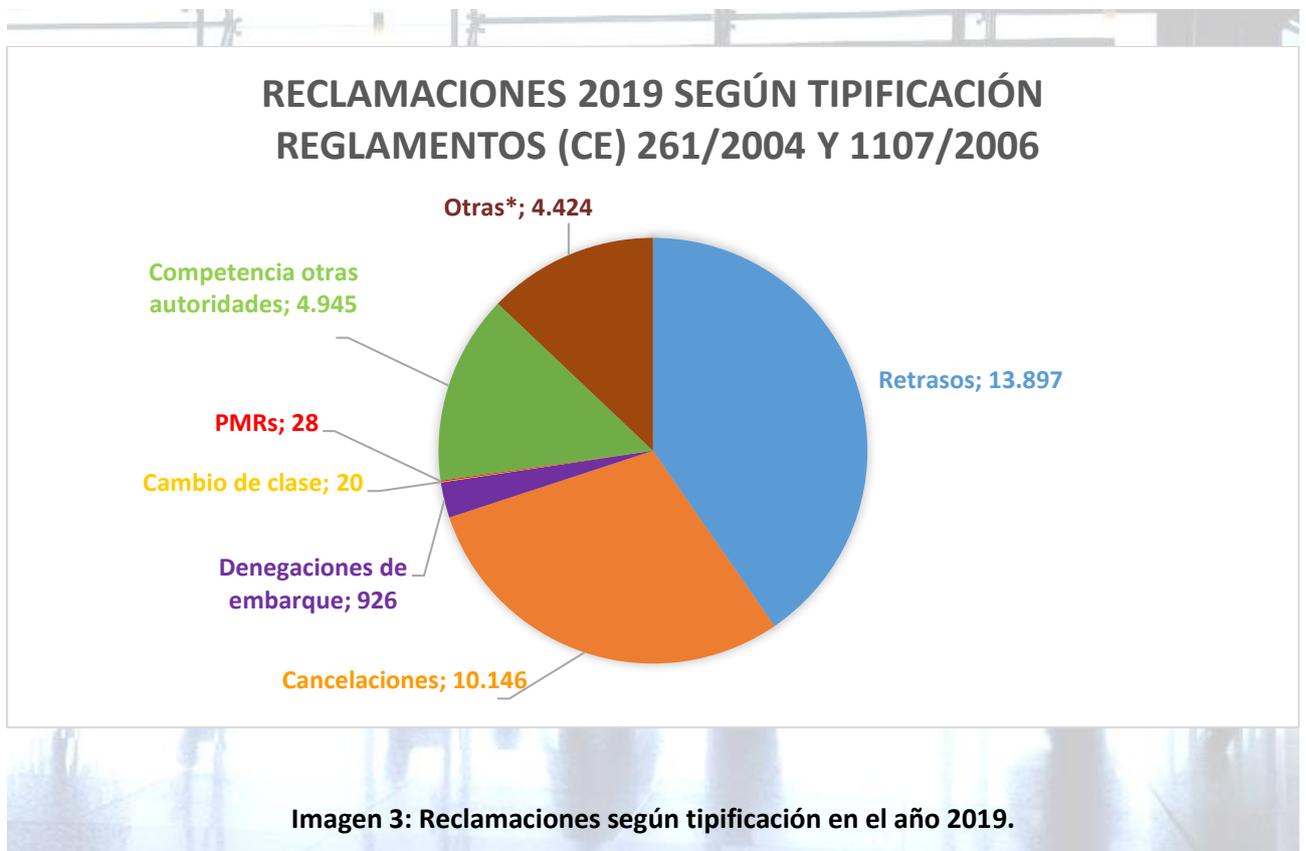


Imagen 3: Reclamaciones según tipificación en el año 2019.

➤ NÚMERO DE RECLAMACIONES POR AÑO (2015-2019)

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

Tabla 3. Reclamaciones registradas en AESA en el período 2015-2019

*Número total de pasajeros transportados en España según las Estadísticas de Tráfico Aéreo de AENA considerando Pasajeros + Tránsito del año <http://www.aena.es/csee/Satellite?pagename=Estadisticas/Home>

**Reclamaciones recibidas en AESA en el período relativas a los Reglamentos Europeos (CE) nº 261/2004 y (CE) nº 1107/2006 incluyendo las recibidas que son competencia de otros países.

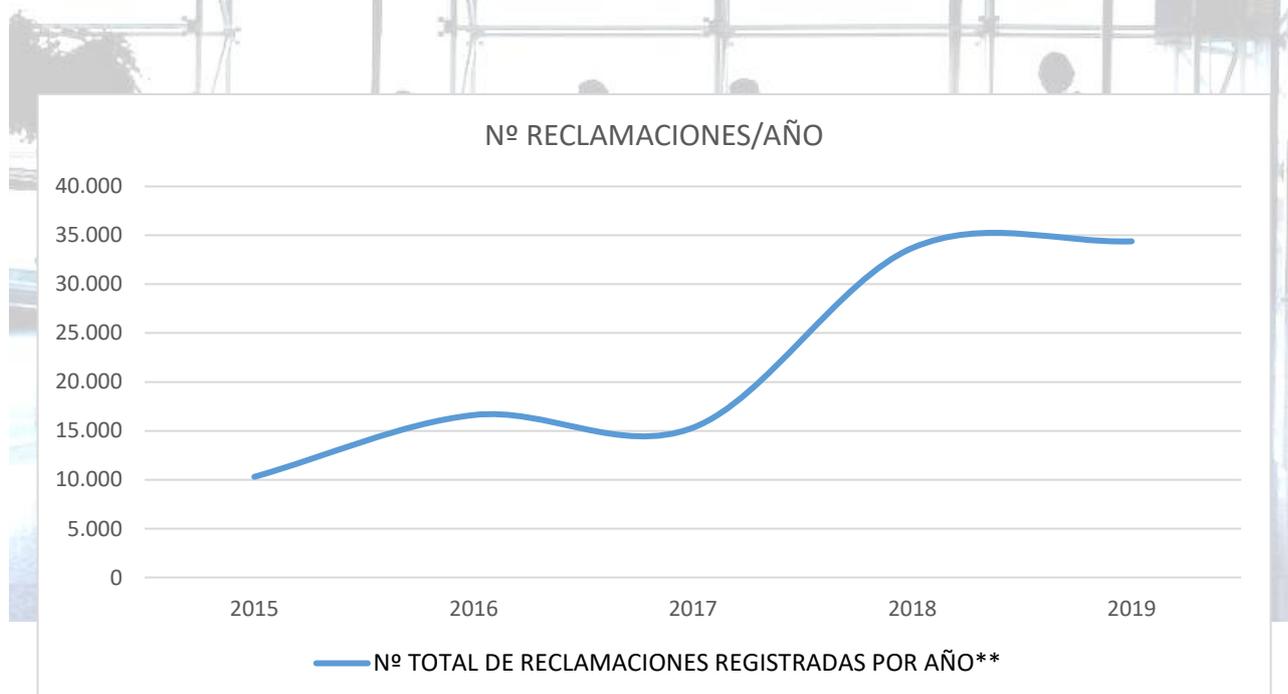


Imagen 4: Reclamaciones Totales registradas en AESA por año en el período 2015-2019

➤ RECLAMACIONES SEGÚN TIPIFICACIÓN (2015-2019)

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

Tabla 4. Reclamaciones según tipificación (2015-2019)

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

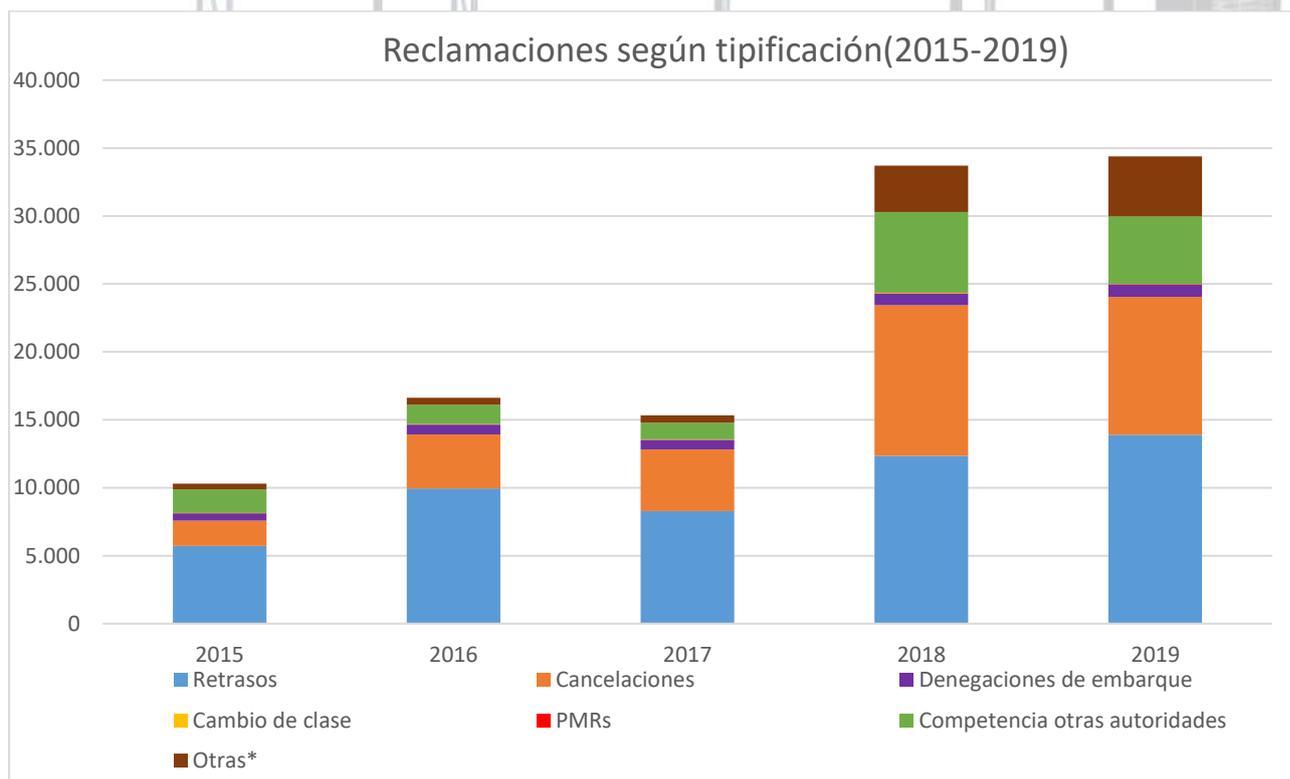


Imagen 5: Reclamaciones según tipificación. (2015-2019)

3.2 Datos de asesoramiento (2015-2019)

AESA pone a disposición de los pasajeros un servicio de ayuda directa consistente en el asesoramiento gratuito sobre sus incidentes en el transporte aéreo, 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, se encuentra disponible desde marzo de 2019.

AÑO	Nº TOTAL DE ASESORAMIENTOS	TELÉFONO	e-MAIL
2015	12.870	5.610	7.260
2016	25.100	9.571	15.529
2017	30.534	11.311	19.223
2018	35.496	17.101	18.395
2019	29.225	19.511	9.714

Tabla 5. Datos de asesoramiento realizado en el periodo 2015-2019

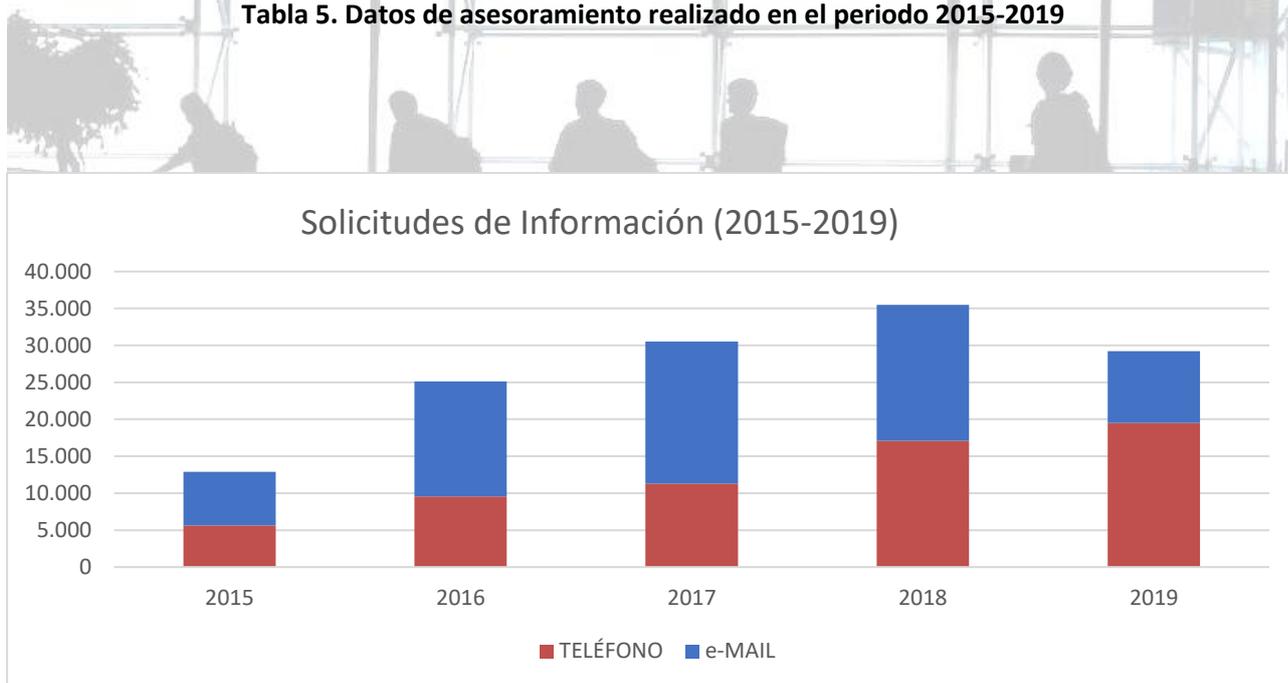


Imagen 6: Asesoramiento (Teléfono, e-mail) en el periodo 2015-2019

3.3 Inspecciones (2015-2019)

El servicio de inspección comercial de la división de calidad y protección al usuario de AESA se encarga de realizar inspecciones a las compañías aéreas y gestores aeroportuarios con la finalidad de identificar el nivel de cumplimiento de los derechos de los pasajeros establecidos en los reglamentos europeos por parte de las compañías aéreas que operan en España y los gestores aeroportuarios.

En concreto en el período 2015-2019 se iniciaron en cada año las siguientes inspecciones:

AÑO	Nº INSPECCIONES TOTALES	Nº INSPECCIONES A AEROPUERTOS	Nº INSPECCIONES A COMPAÑÍAS AÉREAS
2015	230	9	221
2016	225	9	216
2017	245	9	236
2018	251	8	243
2019	250	9	241

Tabla 6. Número de inspecciones en el periodo 2015-2019



3.4 Sanciones (2015-2019)

Cuando en las inspecciones realizadas o mediante expedientes de actuaciones previas, se pone en evidencia alguna infracción a los reglamentos europeos de derechos de los pasajeros, AESA inicia expediente sancionador por incumplimiento de estos reglamentos.

En concreto en el período 2015-2019 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

Tabla 7. Cuantía de las sanciones propuestas en el periodo 2015-2019

*Importes de las sanciones propuestas por incumplimientos de los Reglamentos (CE) Nº 261/2004 y 1107/2006.

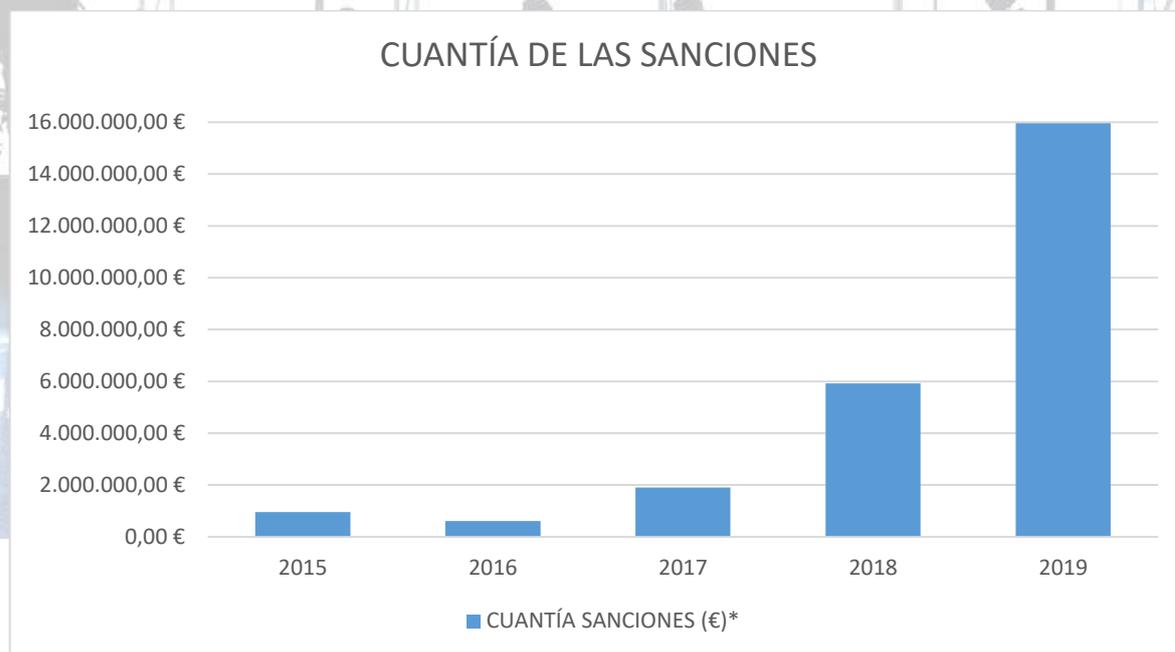


Imagen 7: Cuantía de las sanciones propuestas en el período 2015-2019

*Importes de sancionadores propuestos por incumplimientos de los Reglamentos (CE) Nº 261/2004 y 1107/2006.

Para explicar el considerable incremento de cuantía propuesta en el año 2019 respecto al año anterior, se debe de tener en consideración que la propuesta de sanciones de un ejercicio refleja habitualmente los eventos que se han producido el ejercicio previo, siendo el año 2018 un año especialmente litigioso en este sentido por diversos eventos relacionados con huelgas, meteorología adversa y congestión del espacio aéreo.

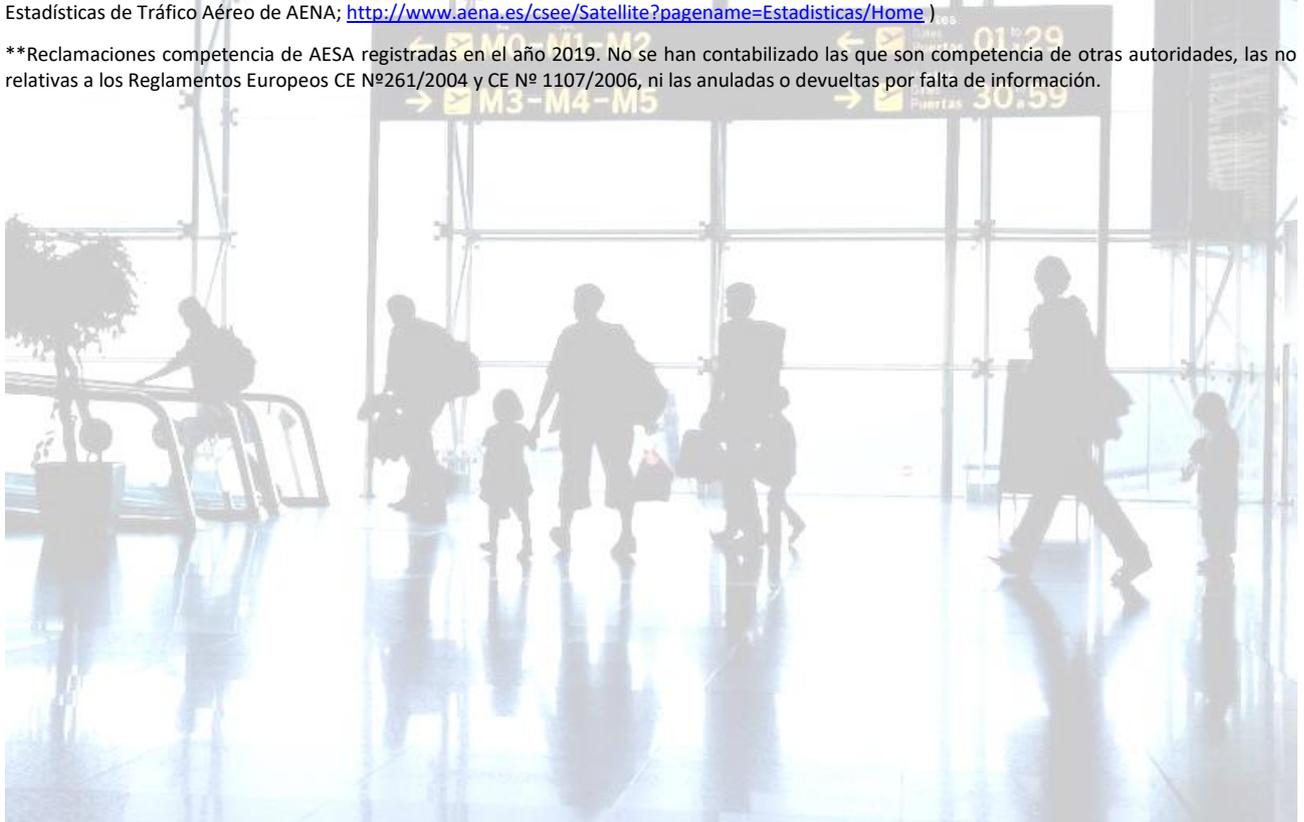
3.5 Ratio de reclamaciones/pasajero competencia de AESA recibidas en 2019

De todas las reclamaciones recibidas en AESA, a continuación, se obtiene el ratio por pasajero; dividiendo las reclamaciones que tramita AESA por ser de su competencia entre los pasajeros que quedan protegidos bajo competencia de AESA.

AÑO	Nº PASAJEROS COMPETENCIA AESA	Nº RECLAMACIONES COMPETENCIA AESA	RECLAMACIONES POR PASAJERO (%)
2019	144.035.983*	25.017**	0,0174

*Número total de pasajeros transportados 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 2019. No se han contabilizado las que son competencia de otras autoridades, las no relativas a los Reglamentos Europeos CE Nº261/2004 y CE Nº 1107/2006, ni las anuladas o devueltas por falta de información.



3.6 Resolución de reclamaciones competencia de AESA recibidas en 2019

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 no vea satisfechos sus derechos puede dirigir su reclamación a AESA para su resolución. **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 mismo¹. El número de reclamaciones efectuadas ante AESA como procedentes que se indica a continuación es por tanto independiente de si a lo largo del proceso la compañía atendió las peticiones del pasajero o no.

Además, muchas de las controversias surgidas entre pasajeros y compañías aéreas se resuelven sin la intervención de AESA, bien porque la compañía satisface la reclamación en primera instancia o bien porque el pasajero decide no acudir a AESA para que emita su informe. Estas reclamaciones, en las que AESA no interviene, no quedan recogidas en el presente informe. Se debe considerar, por tanto, que la proporción de pasajeros que ven satisfechos sus pretensiones ante las compañías aéreas es en todo caso superior al 70% indicado.

Reclamaciones resueltas de 2019 a fecha del informe		
Procedentes	Improcedentes	Total
23.383*	523	23.906**

Tabla 8. Reclamaciones resueltas en AESA en el año 2019.

*Se ha obtenido contabilizando todas las reclamaciones registradas en AESA en las que se ha resuelto a favor del pasajero total o parcialmente. No se hace distinción entre las que finalmente la compañía aérea ha pagado al pasajero y las que no, así como aquellas en las que la compañía acepta el pago antes del cierre de la reclamación.

**Este valor corresponde al número de reclamaciones registradas en AESA en el año 2019 que han sido resueltas a la fecha de elaboración del informe. No se contabilizan las reclamaciones que no son competencia de AESA, ni las que se resuelven entre el pasajero y la compañía aérea antes de la emisión del informe o las relativas a quiebras de compañías.

¹ Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2019. Derechos de los Pasajeros – AESA (2020)

4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR AESA EN 2019 EN DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Junto con este informe se publica como documento independiente el estudio completo de “Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA en 2019 en derechos de los pasajeros” realizado mediante encuesta online **entre los 41.199 pasajeros que han obtenido respuesta de AESA en 2019**. Los datos se han obtenido a partir de **una muestra de 1.529 respuestas completas válidas**, lo que le otorga un nivel de confianza superior al 95% (NC>95%).

Se extractan aquí los principales resultados:

✓ **Tres de cada cuatro usuarios (el 75,1%) se muestran satisfechos con los servicios que presta AESA en derechos de los pasajeros**, siendo el segmento de usuarios más importante (55,7 %) aquellos que se muestran “altamente satisfechos”.

✓ En el año 2019 se obtiene la **valoración media de los servicios de AESA** más elevada de la serie histórica **otorgando a AESA un 7,44 sobre 10**.

✓ El estudio evidencia una **mejora en 2019** de la percepción de los pasajeros sobre el servicio prestado por AESA **en todos los indicadores**.

✓ El **servicio** que presta AESA, a pesar de no ser vinculante, se muestra **útil** al pasajero ya que:

- **En 7 de cada 10 reclamaciones (el 70,4%)** efectuadas ante AESA, **las compañías atendieron** total o parcialmente **las peticiones de los pasajeros** bien durante el proceso de resolución por AESA o al final de este.
- **En los casos (10,1%)** en que el pasajero se vio obligado a acudir a la vía judicial para **satisfacer sus derechos**, al **76.9 %** le resultó de utilidad el informe de AESA.

✓ **Se muestra un alto grado medio de acuerdo del pasajero con la resolución emitida por AESA** siendo el más alto de la serie temporal (8,21/10).

✓ **Nueve de cada diez pasajeros (88,8%)** han utilizado la vía **on-line** para contactar con AESA.

✓ Prácticamente **dos de cada tres usuarios (el 64,9%) recomendarían** a otra persona con el mismo problema **acudir a AESA** en la defensa de sus derechos.

✓ En la parte cualitativa de las respuestas (opiniones libres) entre los **usuarios descontentos** se observa un predominio de opiniones **referentes a la falta de vinculación de las resoluciones de AESA**.

APÉNDICE: RECLAMACIONES COMPETENCIA DE AESA EN 2019 RECIBIDAS POR COMPAÑÍA AÉREA

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2019 competencia de AESA	Reclamaciones por pasajero (%)
EVELOP AIRLINES S.L.	449.451	0.0630
PLUS ULTRA LINEAS AÉREAS, S.A.	154.915	0.0600
WAMOS AIR S.A.	159.464	0.0439
AEROLINEAS ARGENTINAS	145.999	0.0370
ENTER AIR SP Z.O.O.	328.993	0.0356
VUELING AIRLINES, S.A.	21.814.587	0.0354
SUNCLASS AIRLINES	110.335	0.0335
LOT-POLSKIE LINIE LOTNICZE	109.008	0.0330
TAP AIR PORTUGAL	995.183	0.0305
GRUPO NORWEGIAN*	4.900.882	0.0294
GRUPO IBERIA*	23.322.126	0.0279
CZECH AIRLINES J.S.C.	103.434	0.0271
TRAVEL SERVICE+SMARTWING*	416.117	0.0260
QATAR AIRWAYS	451.110	0.0248
AVIANCA	409.642	0.0247
SWISS INTERNATIONAL AIR LINES	873.473	0.0240
AIR CHINA	137.282	0.0240
UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL	228.420	0.0223
VOLOTEA, S.L.	896.552	0.0178
MEDIA RECLAMACIONES POR PASAJERO		0.0174

A-DEA-DPU-01 1.0

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2019 competencia de AESA	Reclamaciones por pasajero (%)
AIR EUROPA	10.961.800	0.0171
WIZZ AIR HUNGARY LTD	1.372.756	0.0168
UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES	131.662	0.0159
GRUPO LATAM*	505.512	0.0140
AEROFLOT - RUSSIAN AIRLINES	604.286	0.0134
BLUE AIR AVIACIÓN, S.A	160.509	0.0131
AIR ARABIA MAROC	102.683	0.0127
ROYAL AIR MAROC	208.497	0.0125
TAROM (ROMANIAN AIR TRANSPORT)	105.866	0.0123
CATHAY PACIFIC AIRWAYS LTD.	138.488	0.0123
AMERICAN AIRLINES INC.	686.818	0.0122
CANARY FLY, S.L.	614.350	0.0120
EMIRATES	534.545	0.0101
KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	815.345	0.0099
SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM	695.227	0.0096
AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C.	189.338	0.0095
GRUPO RYANAIR*	26.967.881	0.0092
PEGASUS AIRLINES	121.300	0.0091
TURKISH AIRLINES	605.779	0.0084
DELTA AIR LINES Inc.	289.778	0.0079
NEOS SPA	133.509	0.0067

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2019 competencia de AESA	Reclamaciones por pasajero (%)
EDELWEISS AIR AG	252.827	0.0067
AIR FRANCE + HOP!*	829.198	0.0057
AER LINGUS	782.540	0.0055
ETIHAD AIRWAYS	164.731	0.0055
LUFTHANSA+EUROWING*	5.069.033	0.0054
FINNAIR OYJ	360.158	0.0053
ALITALIA, SOCIETÀ AEREA ITALIA	437.848	0.0050
BINTER CANARIAS + CANARIAS AIRLINES*	3.907.775	0.0049
GRUPO EASYJET*	8.953.387	0.0048
AEGEAN AIRLINES	170.522	0.0041
GRUPO BRITISH AIRWAYS*	1.692.872	0.0038
FLYBE LTD.	104.332	0.0038
BRUSSELS AIRLINES N.V. S.A.	757.557	0.0038
JET2.COM LIMITED	3.972.674	0.0025
TRANSVIA HOLLAND B.V	1.895.717	0.0025
AIR ALGERIE	181.566	0.0022
JET TIME A S	233.661	0.0017
EL AL- ISRAEL AIRLINES, LTD.	188.156	0.0016
GRUPO TUI AIRLINES*	5.087.733	0.0014
GRUPO THOMAS COOK*	3.076.980	0.0010
SIBERIA AIRLINES	218.566	0.0009

AEROLÍNEA	Número de pasajeros transportados en 2019 competencia de AESA	Reclamaciones por pasajero (%)
URAL AIRLINES	110.181	0.0009
LUXAIR - SOCIETE LUXEMBOURGEOI	209.243	0.0005
TRANSAVIA FRANCE	601.141	0.0000
ANISEC GMBH	150.681	0.0000

Tabla 9. Reclamaciones por pasajero para aerolíneas que hayan transportado más 100.000 pasajeros competencia de AESA en el año 2019.

* En la Tabla 4-bis se relacionan las compañías consideradas en cada grupo;

** Reclamaciones por pasajero (%): Sólo aquellas reclamaciones de las que AESA es competente para resolver (reclamaciones relativas a los Reglamentos Europeos 261/2004 y 1107/2006 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). Sólo para compañías que hayan transportado en 2019 más de 100.000 pasajeros competencia de AESA;

*** Número de pasajeros transportados en 2019 competencia de AESA: Número total de pasajeros transportados por compañía aérea 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. Solo para compañías que hayan transportado en 2019 más de 100.000 pasajeros competencia de AESA;



*Tabla 4 bis: Grupos considerados

GRUPO RYANAIR	GRUPO EASYJET	BINTER CANARIAS + CANARIAS AIRLINES	GRUPO LATAM	TRAVEL SERVICE+SMARTWING	GRUPO BRITISH AIRWAYS	GRUPO IBERIA	LUFTHANSA+EUROWING	GRUPO NORWEGIAN	GRUPO THOMAS COOK	GRUPO TUI AIRLINES	AIR FRANCE+HOP!
RYANAIR DAC	EASYJET EUROPE AIRLINE GMBH	CANARIAS AIRLINES, COMPAÑIA DE	TAM LINHAS AEREAS, S.A.	TRAVEL SERVICE	BA CITYFLYER LTD	AIR NOSTRUM, LINEAS AEREAS DEL MEDITERRÁNEO, S.A.	LUFTHANSA	NORWEGIAN AIR INTERNATIONAL	THOMAS COOK AIRLINES	TUIFLY NORDIC AB	AIR FRANCE
RYANAIR SUN S.A.	EASYJET UK LTD	BINTER CANARIAS	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	SMARTWINGS POLAND SP.Z.O.O.	BRITISH AIRWAYS	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA	EUROWINGS	NORWEGIAN AIR SHUTTLE A.S.	THOMAS COOK AIRLINES SCANDINAVIA A/S	TUI AIRWAYS LTD	HOP!
LAUDA MOTION GMBH	EASYJET SWITZERLAND		LAN PERU S.A.	SMARTWINGS HUNGARY KFT		CIA OPERADORA DE CORTO /MEDIO RADIO IBERIA EXPRESS			CONDOR FLUGDIENST	TUIFLY GMBH LANGENHAGEN	
LAUDA MOTION EXECUTIVE			AEROLANE-LINEAS AEREAS ECUADOR	TRAVEL SERVICE SLOVENSKO, S.R.						TUI AIRLINES NEDERLAND	
										TUI AIRLINES BELGIUM	

A-DEA-DPU-01.1.0



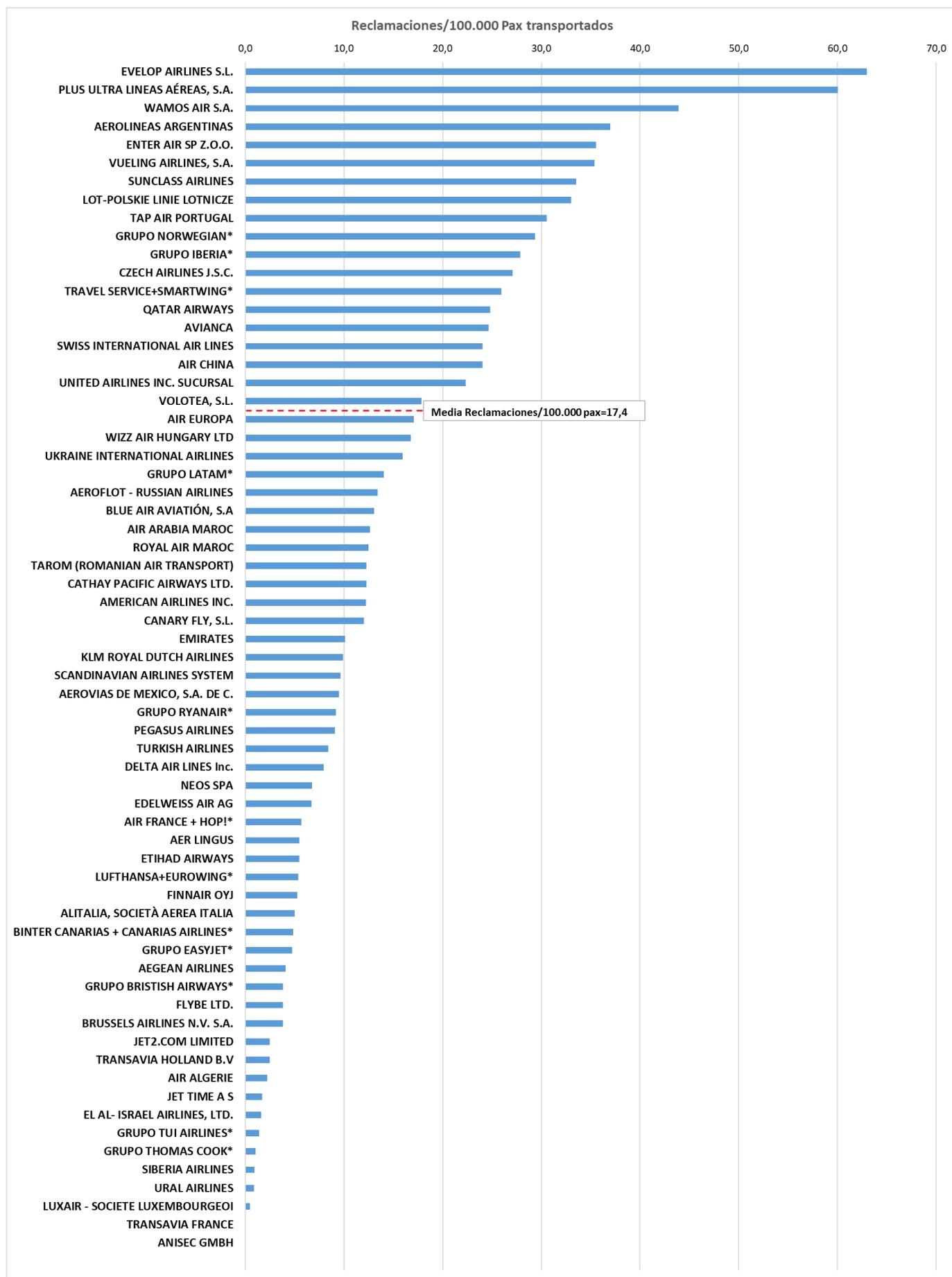


Imagen 8: Reclamaciones Totales por compañía aérea por cada 100.000 pasajeros.