






-  Empleo público
-  Contratación
-  Normativa
-  Mapa
-  Contacto

AESA / Particulares / Reclamaciones por cancelaciones y retrasos

## Reclamaciones por cancelaciones y retrasos

El asesoramiento e intermediación de quejas y reclamaciones del usuario tiene certificadas sus actividades bajo el **Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001** de AESA

### ■ Cuándo y cómo reclamar

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas: vuelo cancelado, vuelo retrasado más de tres horas, denegación de embarque debida, por ejemplo a overbooking, o un cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero, que puede consultar aquí.

En el caso de incidencias NO relacionadas con denegación de embarque por sobreventa, cancelación y/o retraso del vuelo, o cambio de clase, se puede encontrar información de utilidad en [Incidencias no relacionadas con cancelaciones y retrasos](#).

Si considera que no se han respetado sus derechos puede reclamar siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar una **reclamación a la compañía aérea correspondiente**. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el siguiente [formulario para reclamar ante una compañía aérea](#).
  1. La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. [Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas](#).
  2. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.
2. En caso de no recibir respuesta, o ésta no ser satisfactoria puede presentar una **reclamación ante AESA sin coste alguno**. Para ello hay que enviar, a través del correo electrónico [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es) o por correo postal a la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020 Madrid), la siguiente documentación:
  1. [El formulario para reclamar ante AESA](#)
  2. Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
  3. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

### ■ Actuación de AESA

AESA analizará si hubo incumplimiento del Reglamento de Derechos de Pasajeros (CE) 261/2004 y solicitará a la compañía aérea información sobre los hechos, recabará la información adicional y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en la norma.

Una vez analizado, AESA comunicará, al solicitante y a las compañías aéreas, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones.

En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atienda, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También debe saber que el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarlo en cualquier momento del proceso.

### ■ Reclamar un problema en un aeropuerto fuera de España

Si su incidente tuvo lugar en un aeropuerto de la UE, no en territorio de España, podrá consultar en el siguiente [listado los datos de contacto de la autoridad nacional competente para tramitar su reclamación](#). Deberá enviar su reclamación a dicho organismo el cual es el responsable de tramitar su queja/reclamación y darle una respuesta.

No obstante, si usted desea que sea la AESA quien transfiera su reclamación al organismo nacional responsable arriba indicado, remítanos el formulario disponible en esta página y procederemos a su envío a la autoridad en la cual se produjo el incidente.

### ■ Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo

El Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo, es una unidad integrada en la División de Calidad y Protección al Usuario, de la Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario, y tiene como objetivo 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. Además de 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.

En la [Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo](#) se pueden encontrar los compromisos que adquiere la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) con los usuarios del transporte aéreo.

### ■ Más información

Si necesita más información puede llamar por teléfono, en horario de mañana de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes al teléfono: +34 91 396 82 10, o solicitarla por correo electrónico a: [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es)



Derechos  
de los  
pasajeros

Preguntas  
frecuentes

Noticias

[Accesibilidad](#) | [Usabilidad](#) | [Aviso Legal](#)



Agencia Estatal de Seguridad Aérea