



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17724 a 184/17726

05/10/2017

49904 a 49906

AUTOR/A: HEREDIA DÍAZ, Miguel Ángel (GS); TUNDIDOR MORENO, Victoria Begoña (GS)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se señala que los derechos del pasajero ante denegaciones de embarque, demoras y cancelaciones, están recogidos en el Reglamento (UE) 261/2004, de cuya verificación de cumplimiento, para vuelos que parten de España, se encarga la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

El Ministerio de Fomento, a través de AESA, publica en su página web¹ información exhaustiva relativa a los derechos de los pasajeros, incluyendo las reglas que rigen las compensaciones e indemnizaciones a las que pudieran tener derecho, así como los cauces para reclamar, facilitando así al pasajero afectado las vías de actuación mediante reclamación a la compañía y, si lo considera procedente, a través de la propia Agencia.

Adicionalmente, y además de los cauces de información y asistencia que se disponen habitualmente mediante línea telefónica, atención presencial, consultas a través de la web y correo electrónico, AESA pone a disposición de los pasajeros folletos informativos y modelos de aplicación para solicitar las medidas compensatorias y atenciones precisas y les presta asesoramiento en su cumplimentación, llevando a cabo labores de intermediación con las compañías aéreas en sus reclamaciones ante éstas. Los cauces de información y contacto pueden consultarse en la web de AESA:

http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/default.aspx

Madrid, 20 de diciembre de 2017

¹ http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/default.aspx