



Las reclamaciones a Vueling deben realizarse a través de la propia compañía o de AESA para agilizar el proceso

- El servicio de derechos de los pasajeros de AESA es totalmente gratuito

Madrid, 5 de julio de 2016 (Ministerio de Fomento).

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), dependiente del Ministerio de Fomento, recuerda a todos los pasajeros que estén afectados por las cancelaciones y los retrasos de la aerolínea Vueling que deben presentar una reclamación para exigir sus derechos y que ésta pueden interponerla ante la compañía o ante AESA, que es el único organismo estatal que tiene competencias para tramitar este tipo de reclamaciones.

En ese sentido, la Agencia recuerda que cualquier organización/agencia/asociación de consumidores puede asesorar a las personas afectadas, pero no pueden mediar, por lo que para agilizar el proceso se recomienda a los afectados que las reclamaciones se presenten ante la compañía o en AESA sin coste alguno.

Cómo reclamar

En la web de la Agencia (www.seguridadaerea.gob.es) se pueden encontrar de forma detallada los derechos de los pasajeros y lo que se puede reclamar en cada situación (retrasos, cancelaciones, denegación de embarque), así como las opciones de presentar una reclamación.

La reclamación se puede presentar a través de las hojas de reclamaciones que las compañías tienen que tener a su disposición en los mostradores de información, en puntos de venta de billetes o en su propia web, o usando el formulario que está en la web de la Agencia y



enviarlo después al departamento de atención al usuario de la compañía.

Es necesario conservar el billete, el talón de equipaje y cualquier otro documento utilizado, independiente del formato. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, y es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

Las competencias de AESA

En caso de que el pasajero no reciba respuesta de la compañía, o ésta no sea satisfactoria, puede entonces presentar su reclamación ante AESA sin coste alguno. Para ello hay que rellenar el formulario para reclamar ante AESA, que está en la web, adjuntar una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, así como una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

AESA solicitará a la compañía aérea información sobre los hechos, recabará la información adicional y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Derechos de los Pasajeros.

Una vez analizado, AESA comunicará, al solicitante y a la compañía aérea, 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.