

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

**11093** Orden TMA/469/2023, de 17 de abril, por la que se acredita a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito del transporte aéreo.

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, tiene por objeto garantizar a los usuarios el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios que sean de alta calidad, por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

En el ámbito del transporte aéreo la disposición adicional segunda de la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, establece que en relación con aquellos litigios «en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los derechos de los usuarios de transporte aéreo, será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad».

No obstante, con carácter previo a la acreditación de esta entidad, ha sido preciso adoptar 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. Entre tanto, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, entidad llamada a obtener la acreditación, debía acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo dispuesto en la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, entre otros diseñando y poniendo a punto los medios técnicos que permitan la gestión del procedimiento.

Realizadas estas actuaciones, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea solicitó el pasado mes de diciembre de 2022, su acreditación como entidad alternativa de resolución de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo, de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 7/2017, de 2 de octubre.

Realizadas las correspondientes actuaciones de instrucción queda acreditado el cumplimiento por la Agencia de los requisitos exigidos en el título I, capítulo I, de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios.

Así, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, con sede en España, dispone de un Reglamento de funcionamiento interno, acorde con lo previsto en la ley, para llevar a cabo los procedimientos para resolver los litigios de carácter nacional y transfronterizo, en línea o no, para los que solicita acreditación.

El procedimiento para la resolución alternativa de dichos litigios, establecido en la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, cumple igualmente los requisitos exigidos por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y responde a los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Asimismo, garantiza la igualdad y la contradicción de las partes en el procedimiento; es gratuito para las partes; y, por disponerlo así la ley, es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas, y de aceptación voluntaria y resultado no vinculante para los pasajeros y los gestores aeroportuarios.

Las personas encargadas de resolver los litigios y elaborar la propuesta de resolución, en su condición de empleados públicos, están obligadas a actuar en el

desempeño de sus funciones con objetividad, profesionalidad e imparcialidad, velando por la satisfacción de los intereses generales y con sujeción y observancia de lo dispuesto en la normativa aplicable, de conformidad con lo previsto, entre otros, en el capítulo VI del Texto Refundido de la Ley del Estatuto del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre. Asimismo, están sujetos al deber de abstención en caso de conflicto de intereses o ante circunstancias que puedan suscitar dudas sobre su independencia o imparcialidad, conforme a lo previsto, entre otros, en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, pudiendo ser recusados en tales supuestos.

Adicionalmente, queda acreditado que estas personas en servicio activo y, por tanto, no inhabilitadas para el ejercicio de sus funciones, tienen la competencia y conocimientos necesarios para la aplicación de los Reglamentos europeos de protección de los derechos de los pasajeros y la resolución alternativa de los litigios que surjan en relación con ellos.

Procede en consecuencia conceder la acreditación solicitada y, conforme a lo previsto en el artículo 32.1 y disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, inscribir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad acreditada por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con la información que figura en el anexo. Además, debe darse dando traslado inmediato a autoridad competente del Ministerio de Consumo para su incorporación al listado nacional de entidades acreditadas y su ulterior notificación a la Comisión Europea.

En su virtud, previo informe de la Dirección General de Aviación Civil, a propuesta de la Secretaria General de Transportes y Movilidad, de conformidad con lo informado por la Abogacía del Estado en el departamento, y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 26.4 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, resuelvo:

Primero.

Acreditar a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad 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.

Segundo.

Inscribir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad de resolución alternativa de litigios acreditada por el Ministerio de Transportes Movilidad y Agenda Urbana en virtud de lo previsto en el artículo 32 y la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, con la información que figura en el anexo, que deberá estar disponible en la página web del departamento, así como en otro soporte duradero. Sin perjuicio de que se proceda a su actualización de conformidad con la información facilitada por la Agencia conforme a lo previsto en el artículo 37 de la citada ley.

Esta orden pone fin al procedimiento en vía administrativa, pudiendo ser impugnada ante la jurisdicción Contencioso-administrativa de conformidad con lo previsto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses desde su notificación, sin perjuicio de la interposición del recurso potestativo de reposición.

Notifíquese esta resolución a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y trasládese al órgano competente del Ministerio de Consumo la información correspondiente para la inclusión de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en el listado nacional de entidades acreditadas para la resolución alternativa de litigios, conforme a lo previsto en el artículo 32 de la ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Publíquese en el «Boletín Oficial del Estado» a los efectos previstos en la disposición final 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.

Madrid, 17 de abril de 2023.–La Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Raquel Sánchez Jiménez.

## ANEXO

**Entidad acreditada por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para la resolución alternativa de los litigios de los pasajeros 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, conforme a lo previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre**

*Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)*

1. Datos de contacto:

Dirección Paseo de la Castellana, 112.

28046 Madrid.

España.

Contacto e información Email: [aesa@seguridadaerea.es](mailto:aesa@seguridadaerea.es)

Sitio web: [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)

Tfono.: (+34) 91 396 80 00.

2. Sector y tipo de litigios:

Sector: Transporte aéreo.

Tipo de Litigios: Las reclamaciones de los pasajeros en relación con sus derechos materia de:

a) Denegación de embarque, cancelación o gran retraso, contra las compañías aéreas que los transporten en los vuelos:

– Que partan de aeropuertos españoles, cualquiera que sea el lugar de establecimiento de la compañía; o

– que lleguen a aeropuertos españoles procedentes de un país no miembro de la Unión Europea en el que los pasajeros no disfruten de beneficios o compensación y asistencia, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía de la Unión Europea.

b) Personas con discapacidad o movilidad reducida, por la asistencia prestada a los pasajeros:

– Por los aeropuertos españoles, en vuelos de llegada, salida o tránsito en ellos;

– por las compañías aéreas en vuelos que partan de los aeropuertos españoles o, cuando se trate de compañías aéreas de la Unión Europea, en vuelos que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a los aeropuertos españoles.

3. Procedimiento:

Procedimiento: Se establece en 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.

Tarifas: Es gratuito para ambas partes, sin perjuicio de la asunción de los costes de las pruebas por la parte que las haya propuesto.

Lengua: Castellano.

Duración media del procedimiento: 90 días.

Tramitación del procedimiento: El procedimiento se desarrolla íntegramente por escrito. La entidad no requiere la presencia física de las partes y/o sus representantes.

Resultado del procedimiento: No vinculante, para los pasajeros y los aeropuertos. Vinculante para las compañías aéreas.

Motivos para la inadmisión de la reclamación:

Que no se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde la fecha en que el pasajero presentó la reclamación previa, sin que se le haya comunicado su resolución.

Que sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación de los procedimientos sobre los que conoce AESA.

Que se hubiera resuelto o esté 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.

Que se presente 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.