

RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 00001-00109062 DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Con fecha **3 de octubre de 2025** tuvo entrada en el Registro del Portal de Transparencia solicitud de acceso a la información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante, LTAIBG), presentada por [REDACTED], solicitud que quedó registrada con el número **00001-00109062**.

El solicitante requiere acceso a la siguiente información relativa a los incumplimientos y sanciones relacionados con el Reglamento (CE) No 261-2004, concretamente:

“Registros de sanciones impuestas por la AESA por incumplimientos de la Regulation (CE) No 261-2004 (2018–2025), incluyendo número de casos y aerolíneas involucradas.

Informes internos sobre la aplicación de la Regulation (CE) No 261-2004 en España, incluyendo correspondencia con la Comisión Europea sobre la referencia al TJUE en 2023 (C(2023) 4567).

Datos estadísticos sobre quejas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos desde o hacia España (2018–2025).

Además, solicito respuestas a las siguientes preguntas, adaptadas a las competencias de su Ministerio:

¿Cuál es el número anual de sanciones emitidas por la AESA por violaciones de la Regulation 261-2004 (2018–2025), y qué aerolíneas fueron las más sancionadas?

¿Cuáles son las medidas adoptadas por el Ministerio para corregir las deficiencias en la aplicación de la Regulation 261-2004 identificadas en el informe de la Comisión de 2023?

¿Cuántas quejas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos españoles se recibieron por la AESA (2018–2025), y cuál fue el porcentaje resuelto favorablemente?”

Visto el contenido de la solicitud, **se concede parcialmente el acceso a la información solicitada**, de acuerdo con los siguientes:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - Derecho de acceso a la información pública.

De acuerdo con el artículo 12 de la LTAIBG, *“todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105 b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley”*.

Asimismo, el artículo 13 de la LTAIBG establece que *“se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno*

de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”.

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de “formato o soporte”. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza “pública” de las informaciones que:

- a) se encuentren “en poder” de alguno de los sujetos obligados, y
- b) hayan sido elaboradas u obtenidas “en el ejercicio de sus funciones”.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

De esta manera, el derecho de acceso a la información está sujeto a las limitaciones establecidas en los artículos 14 y 15 de la LTAIBG, que protegen intereses tales como la seguridad pública, la privacidad, la confidencialidad y otros derechos fundamentales.

SEGUNDO. – Concesión de acceso a la información relativa a los registros de sanciones impuestas por la AESA por incumplimientos del Reglamento (CE) Nº 261-2004 (2018–2025), incluyendo número de casos y aerolíneas involucradas.

En relación con la **primera petición** formulada por el solicitante, esta Agencia ha de indicar que la misma se encuentra relacionada con la **primera pregunta** cuya respuesta se desarrollará en el Fundamento de Derecho Quinto de la presente Resolución.

Por consiguiente, en primer lugar, y respecto la petición de la solicitud acerca de los datos relativos a los Registros de sanciones impuestas por la AESA por incumplimientos del Reglamento (CE) Nº 261-2004 (2018–2025), incluyendo número de casos y aerolíneas involucradas, se concede el acceso parcial a la información solicitada por el peticionario al formar parte dicha información de la actividad administrativa de esta Agencia y que ha sido elaborada u obtenida en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, puede considerarse información pública en los términos del artículo 13 de la LTAIBG.

Una vez realizadas las pertinentes consultas en nuestras bases de datos, y dentro del marco temporal indicado, se facilita a continuación los datos disponibles objeto de la presente solicitud y que esta Agencia posee:

	NRO EXPDTES	NRO AEROLÍNEAS
EXPEDIENTES RESUELTOS 2018-2024*	398	128

***2025:** En relación con los datos relativos al año 2025, se informa al peticionario que en la actualidad no se pueden facilitar los datos de las sanciones impuestas por la AESA por incumplimientos del Reglamento (CE) Nº 261-2004 (2018–2025), dado que **se trata de una**

información que está en curso de elaboración y publicación general de conformidad con lo previsto en el artículo 18.1.a) de la LTAIBG.

Por lo que se refiere a la petición relativa a la identidad de las compañías aéreas que estuvieron involucradas en procedimientos sancionadores, sancionadas o no, procede la inadmisión de la misma pero por razones de economía procedimental y a fin de evitar la reiteración de pronunciamientos, nos remitimos a lo que se motivará al respecto en el apartado cinco de esta resolución.

TERCERO. – Concesión de acceso a los informes internos sobre la aplicación del Reglamento (CE) Nº 261-2004 en España, incluyendo correspondencia con la Comisión Europea sobre la referencia al TJUE en 2023 (C (2023) 4567).

En relación con la petición de acceso a los informes internos sobre la aplicación del Reglamento (CE) Nº 261-2004 en España, solicitada por el interesado, se concede la información requerida.

Los informes internos sobre la aplicación del Reglamento (CE) 261/2004 son los informes que anualmente elabora AESA y que se publican en su página web y que puede ver a través del siguiente enlace:

<https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/otros-contenidos-de-interes/informe-anual-y-encuesta-de-satisfaccion>

Por otro lado, en cuanto a la petición relativa a la correspondencia con la Comisión Europea sobre la referencia al TJUE en 2023 (C (2023) 4567), esta Agencia Estatal ha de indicar que, en relación al informe de referencia de la comisión C (2023) 4567 se informa que el ámbito de dicho informe es el marco del procedimiento de control de ayudas de Estado del artículo 108(2) TFUE. En concreto se tratan las siguientes materias:

- Se refiere a las ayudas públicas otorgadas por Dinamarca y Suecia a la aerolínea SAS durante la crisis del COVID-19 (recapitalización).
- Su objetivo es analizar si esa ayuda es compatible con las normas de la UE sobre ayudas estatales, no con los derechos de los pasajeros.
- Se apoya en el Marco Temporal de Ayudas Estatales COVID-19, no en el Reglamento 261/2004.

Teniendo en cuenta lo anterior en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) 261/2004 no aplica este informe de la Comisión y por lo tanto no existe informe de correspondencia con la Comisión Europea desde AESA en relación al mismo.

CUARTO. – Concesión de acceso a los datos estadísticos sobre quejas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos desde o hacia España (2018–2025).

Conforme a lo requerido por el peticionario en su solicitud de acceso a los datos estadísticos sobre quejas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos desde o hacia España (2018–2025), se concede acceso a esta parte de la solicitud.

FIRMADO

MONTSEERAT MESTRES DOMENECH - 2025-12-01 17:57:27 CET

Por consiguiente, se facilita el enlace a la página web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) a través del el cual se puede consultar por el solicitante la información requerida sobre los datos estadísticos:

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/otros-contenidos-de-interes/informe-anual-y-encuesta-de-satisfaccion>

QUINTO. – Concesión parcial respecto de la solicitud del número anual de sanciones emitidas por la AESA por violaciones del Reglamento (CE) nº 261/2004 en el período 2018–2025, y qué aerolíneas fueron las más sancionadas.

Como se ha adelantado en el Fundamento de Derecho Segundo de la presente Resolución, a continuación, esta Agencia Estatal procederá a dar respuesta a la petición relativa a las compañías aéreas involucradas en procedimientos sancionadores.

No obstante, y antes de analizar la referida petición, en relación con la solicitud del número anual de sanciones emitidas por la AESA por violaciones del Reglamento (CE) nº 261/2004 en el período 2018–2025, se concede el acceso a esta parte de la información requerida por el solicitante al formar parte dicha información de la actividad administrativa de esta Agencia y que ha sido elaborada u obtenida en el ejercicio de sus funciones razón por la cual puede considerarse información pública en base a lo previsto en el artículo 13 de la LTAIBG.

A continuación, se facilitan los datos disponibles en esta Agencia Estatal en relación con las sanciones emitidas por la AESA por violaciones del Reglamento (CE) nº 261/2004:

AÑO	NRO EXPDTES RESUELTOS
2018	46
2019	79
2020	67
2021	96
2022	50
2023	42
2024	18

Por otro lado, y en relación con la petición relativa a las compañías involucradas y cuáles fueron las más sancionadas, esta Agencia Estatal de Seguridad Aérea debe analizar si la información interesada es información pública en el sentido indicado por la Ley 19/2013, que no es otra que el ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Es decir, es un mecanismo que se otorga a los ciudadanos para permitirles fiscalizar la actividad de las Administraciones Públicas, y no un instrumento de investigación por el que se pueda obtener información de terceros, en este caso compañías aéreas.

De esta manera, el **artículo 13 de la Ley 19/2013** indica que se entiende por información pública *"los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones."*

Por consiguiente, resulta evidente que el conocer por parte del solicitante cuáles han sido las aerolíneas más sancionadas, en modo alguno sirve a la finalidad de la ley de transparencia, que sería en el caso de AESA, fiscalizar la actividad administrativa de esta agencia en su condición de administración pública, más lo contrario, la información que se solicita es información privada o particular dado que con ella se fiscaliza a las compañías aéreas en cuestión, finalidad no recogida en la ley, de tal forma que no cabe más que denegar la misma por no ser información pública en el sentido indicado en la Ley 19/2013.

En conclusión, no siendo información pública la anteriormente expuesta conforme a lo previsto en el **artículo 13 de la LTAIBG**, procede la denegación del acceso a esta parte de la información solicitada, sin perjuicio de la información concedida.

No obstante, para el caso de que el solicitante considerase que la información requerida sí es información pública en virtud de lo previsto en el artículo 13 de la LTAIBG, ha de indicarse que en la presente solicitud de información concurriría el límite previsto en el artículo 14.1 apartado h) de la LTAIBG.

De esta manera, la letra h) del apartado 1 del artículo 14 de la LTAIBG establece que el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para los intereses económicos y comerciales.

La literalidad del precepto determina que la aplicación de las limitaciones del artículo 14.1 de la LTAIBG sólo proceden cuando exista un *"perjuicio"*, lo que exige que sea concretado de manera precisa. El diccionario de la Real Academia de la lengua define perjudicar como *"Ocasionar daño o menoscabo material o moral"* y perjuicio en su segunda acepción como *"Detrimento patrimonial que debe ser indemnizado por quien lo causa"*.

En ambos casos, el concepto implica que se produzca un daño efectivo al bien o interés jurídico protegido en cada uno de los apartados del artículo 14 citado y que sea precisamente a consecuencia del acceso a la información requerida por el peticionario. En aplicación de lo referido, es necesario que concurra de manera cierta y concreta la posibilidad de producirse un perjuicio. La limitación de acceso no se establece con carácter automático e imperativo y no es

suficiente con que la información solicitada sea relativa o afecte a alguno de los intereses y bienes jurídicos protegidos por los límites del precepto.

Por consiguiente, respecto de la solicitud de información relativa a cuáles han sido las aerolíneas más sancionadas, esta Agencia Estatal de Seguridad Aérea, informa de lo siguiente:

a) Los intereses económicos y comerciales

Para el buen desarrollo de sus actividades, los datos facilitados por AESA no pueden comprometer intereses comerciales y otros intereses económicos en relación con la identificación de las compañías aéreas más sancionadas por vulneraciones del Reglamento (CE) nº 261/2004. La divulgación de datos como los solicitados por el peticionario, afectaría al límite recogido en el artículo 14.1 de la LTAIBG referente a los “intereses económicos y comerciales” (letra h), tal y como se motiva a continuación.

De esta manera, el límite lo constituye el proteger los intereses comerciales y otros intereses económicos, en este caso del ámbito privado, con el objetivo fundamental de “evitar daños indebidos a la capacidad competitiva o las posiciones negociadoras de los titulares”. En la solicitud de información que nos ocupa, AESA no puede divulgar los datos solicitados en relación con las compañías aéreas pues parece evidente que la difusión de la referida información requerida por el peticionario puede perjudicar claramente la posición de las compañías concernidas, en los ámbitos de la competencia o la negociación en el mercado en el que sus competidores se hallarían en una posición de ventaja, que sí tendrían asegurada la protección de sus intereses económicos y comerciales.

El deber de sigilo de AESA debe abarcar a todas las compañías aéreas por igual sin permitir que su posición como Autoridad Nacional de Supervisión coloque por su acción a unas compañías en una posición de ventaja frente a otras.

Para el buen desarrollo de sus actividades, el secreto comercial está protegido contra su obtención, utilización y revelación ilícita, en este caso por AESA, por la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales (en adelante LSE).

Para considerar que una determinada información constituye propiamente un secreto comercial o empresarial, la LSE establece un triple requisito:

- a) Que la información no sea “generalmente conocida” en los términos definidos en la norma.
- b) Tener un valor en el mercado precisamente por no ser conocida.
- c) Haber sido objeto por parte de su propietario de medidas “razonables” para evitar su divulgación.

No cabe duda de que la información que nos ocupa se ajusta a estas tres condiciones y por ello, debe ser considerada como secreto comercial y empresarial, razón por la que debe estar sometida a protección frente a su difusión. Es por ello que, la divulgación de las aerolíneas más sancionadas vulnera la limitación establecida en el artículo 14.1, apartado h) de la LTAIBG.

b) Test del daño y test del interés

Atendiendo al **artículo 14 de la LTAIBG**, al **Criterio interpretativo 1/2019 del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno**, y, entre otras, a la sentencia del Tribunal Supremo de 25 de enero de 2021 (ECLI:ES:TS:2021:574, FJ. 4º), para la aplicación de los límites de acceso a la información es preciso realizar una ponderación de los intereses en juego, el de acceso a la información pública, por un lado, y el protegido por la limitación de que se trate, es decir:

- Acreditar la probabilidad de un perjuicio derivado de la concesión del acceso a la información solicitada, así como la existencia de un nexo causal entre ambas, es decir, realizar el test del daño, lo que se realiza a continuación.
- Comprobar si existe en el presente caso algún interés superior al protegido con la limitación que justifique el acceso, es decir, el test del interés, que igualmente se realiza a continuación.

Test del daño:

El límite del artículo 14.1.h) de la LTAIBG lo constituye proteger los intereses económicos y comerciales.

La concesión de las aerolíneas más sancionadas por AESA por incumplimientos del Reglamento (CE) nº 261/2004 podría implicar un riesgo para las actividades desarrolladas por las compañías aéreas en el seno de su ejercicio.

De este modo, y respecto a los aspectos relativos a la competencia en el que las compañías aéreas desarrollan sus actividades, cabe indicar que la misma ha de ser mantenida y velada por la propia AESA por lo que resulta imprescindible que ésta con su actuación no altere el marco seguro en el que deben operar todas las compañías aéreas, y por ende, esta Agencia Estatal ha de mantener un control riguroso sobre esta información.

Por consiguiente, la divulgación de la referida información por AESA podría afectar a los intereses económicos y comerciales dado que resulta evidente que aportar los datos sobre dichas compañías, teniendo en cuenta las actuaciones que fueron objeto de investigación y sanción, pueden referirse al desarrollo de sus actividades. De esta manera, la información requerida por el solicitante implica el acceso por parte de un tercero a información de carácter sensible para las compañías aéreas en cuestión.

A mayor abundamiento, la divulgación de esta información podría generar una ventaja competitiva indebida para terceros y perjudicar los intereses comerciales legítimos de las compañías aéreas, suponiendo el conocimiento completo de dicha información un riesgo de restricción de la competencia en general, y un riesgo para los intereses comerciales de las compañías en particular.

Asimismo, el Criterio interpretativo 1/2019 del CTBG establece que el acceso a información sensible de carácter económico-comercial debe ponderarse cuidadosamente, protegiendo los intereses empresariales legítimos frente al derecho de acceso cuando no exista un interés público superior que justifique su divulgación.

Test del interés:

En este caso, concurren los supuestos recogidos en el Criterio interpretativo del CTBG 1/2019, de 24 de septiembre de 2019, pues AESA no solo ha tenido en cuenta que la información solicitada supondría el perjuicio descrito en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG (test del daño) sino que, además, ha analizado si concurría un interés público o privado superior que justificase el acceso a la información solicitada (ponderación de los intereses en juego).

De este modo, ha de hacerse alusión al **Criterio interpretativo 1/2019 del CTBG** el cual establece que el acceso a información sensible de carácter económico-comercial debe ponderarse cuidadosamente, protegiendo los intereses empresariales legítimos frente al derecho de acceso cuando no exista un interés público superior que justifique su divulgación.

Tras dicho análisis, no se ha podido determinar la existencia de ningún interés superior que pueda justificar la concesión, dado que la información solicitada no guarda relación con el conocimiento de la actuación pública y la rendición de cuentas por las decisiones adoptadas por los Organismos Públicos, lo que constituye la base de la LTAIBG.

Por todo ello, no se ha justificado la existencia de un interés superior al de garantizar la protección de los intereses económicos y comerciales de las compañías aéreas, que se viera conculcado por la denegación de la información requerida.

Adicionalmente, se reitera que facilitar las compañías aéreas más sancionadas durante el periodo 2018-2025, resulta ser información de carácter sensible, dado que el divulgar dichos datos podría suponer un claro riesgo de restricción de la competencia. De esta manera, ha de concluirse que:

- Concorre la limitación recogida en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG como son la existencia de posibles perjuicios a los intereses económicos y comerciales de las compañías aéreas, en tanto que hacer pública la información sobre las mismas podría implicar un riesgo de restricción de la competencia.
- No concurre interés público superior en el acceso al conjunto de la información solicitada por el peticionario, dado que los procedimientos sancionadores vinculados a compañías aéreas son el resultado de una actividad de sanción desarrollada por AESA en su calidad de Autoridad Nacional de Supervisión Aeronáutica, es decir:
 - No implica el uso de dinero público salvo en lo que respecta al funcionamiento ordinario de la Agencia, por lo que desde este punto de vista el conjunto de la información solicitada no resulta de utilidad para la rendición de cuentas.
 - Respecto a los aspectos relativos a la competencia en el que las compañías aéreas desarrollan sus actividades, se incide en que conforme lo recogido en el citado Criterio 1/2019, *“en economías de mercado como la española, existe un interés público en que las empresas puedan operar en un marco seguro de competencia”*, y como tal interés público ha de ser mantenido y velado por la propia AESA, por lo que resulta imprescindible que ésta con su actuación no altere el marco seguro en el que deben actuar todos los operadores.

En conclusión, se aprecia la concurrencia del límite al acceso a la información previsto en el artículo 14.1.h) de la LTAIBG, así como la no concurrencia de un interés público superior, tal y como se motiva en el presente apartado, por lo que procede la denegación del acceso a esta parte de la información solicitada.

Además, ha de indicarse que una vez analizados los datos solicitados por el peticionario se advierte que, para dar respuesta al solicitante, esta Agencia tendría que llevar a cabo una necesaria labor de reelaboración para obtener los datos solicitados.

Concretamente, para obtener estos datos sería necesario analizar y sistematizar la información y contenido de 398 expedientes sancionadores resueltos durante el periodo 2018-2025. Ello se debe a que la base de datos de esta Agencia no facilita de manera automática un listado desglosado de todas las compañías aéreas más sancionadas, sino que para la obtención de ese dato resulta necesario llevar a cabo una acción previa de reelaboración en cada uno de los expedientes sancionadores resueltos en el periodo solicitado por el peticionario.

Por tanto, a juicio de esta Agencia Estatal concurre la **causa de inadmisión del artículo 18.1. c) de la LTAIBG** que establece que:

Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes: c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.

Tal y como se ha manifestado para dar respuesta completa al solicitante, la información indicada correspondiente debería ser analizada en su conjunto y se deberían extraer datos de la base de datos de la Agencia, la cual no facilita de manera instantánea las compañías aéreas más sancionadas. Posteriormente, habría que explotar los datos y agruparlos y sistematizarlos tras operaciones de recodificación de variables y filtrados. Es decir, habría que realizar un trabajo previo de recopilación, ordenación y confección específica y totalmente personalizada para obtener los datos de las compañías aéreas requeridos por el solicitante.

En relación con lo anterior, se trae a colación el **Criterio Interpretativo 7/2015, de 12 de noviembre de 2015, del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno**, en el que respecto a la reelaboración señaló que:

“..la acción de reelaboración se refiere a aquellos supuestos en los que la información debe elaborarse expresamente para dar respuesta a lo solicitado (...).”

A mayor abundamiento se destaca la **Sentencia del Tribunal Supremo en la STS de 3 de marzo de 2020**, que establece que:

“La acción previa de reelaboración, por tanto, en la medida que a su concurrencia se anuda una severa consecuencia como es la inadmisión a trámite de la correspondiente solicitud, precisa que tales datos y documentos tenga un carácter complejo, que puede deberse a varias causas (...). Entre esas causas la citada sentencia destaca el hecho de que se tenga que realizar el tratamiento a partir de «una información pública dispersa y diseminada», que requiera de una «labor consistente en recabar, primero; ordenar y separar, después, lo que es [en el caso enjuiciado en la sentencia] información clasificada o no; sistematizar,

y luego, en fin, divulgar tal información», o que la misma se encuentre en soportes (físicos e informáticos) diversos.”

Por ello, teniendo en cuenta que no se trata de una “mera agregación o suma de datos” sino que facilitar la información reviste la complejidad exigida para aplicar esta causa de inadmisión, resulta imposible proporcionar la información solicitada sin hacer un trabajo previo de reelaboración.

En conclusión, se resuelve la inadmisión de esta parte de la solicitud en aplicación de lo previsto por el artículo 18.1.c) de la LTAIBG, ya que para facilitar dichos datos sería necesario realizar una acción previa de reelaboración por parte de esta Agencia Estatal.

SEXTO. – Concesión de acceso a las medidas adoptadas por el Ministerio para corregir las deficiencias en la aplicación del Reglamento 261-2004 identificadas en el informe de la Comisión de 2023.

En relación con la petición relativa a las medidas adoptadas por el Ministerio para corregir las deficiencias en la aplicación del Reglamento 261-2004 identificadas en el informe de la Comisión de 2023, se concede el acceso a la referida información.

De este modo, como se ha indicado con anterioridad, en relación con el informe de referencia de la comisión C (2023) 4567 se informa que el ámbito de dicho informe es el marco del procedimiento de control de ayudas de Estado del artículo 108(2) TFUE. En concreto se tratan las siguientes materias:

- Se refiere a las ayudas públicas otorgadas por Dinamarca y Suecia a la aerolínea SAS durante la crisis del COVID-19 (recapitalización).
- Su objetivo es analizar si esa ayuda es compatible con las normas de la UE sobre ayudas estatales, no con los derechos de los pasajeros.
- Se apoya en el Marco Temporal de Ayudas Estatales COVID-19, no en el Reglamento 261/2004.

Teniendo en cuenta lo anterior en el ámbito de aplicación del reglamento (CE) 261/2004 no aplica este informe de la comisión y por lo tanto no existen informe de correspondencia con la Comisión Europea desde AESA en relación al mismo.

SÉPTIMO. – Concesión de acceso relativa a cuántas quejas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos españoles se recibieron por la AESA (2018–2025) y cuál fue el porcentaje resuelto favorablemente.

En relación con la petición de las quejas recibidas de pasajeros aéreos relacionadas con vuelos españoles se recibieron por la AESA (2018–2025) y cuál fue el porcentaje resuelto favorablemente, se concede acceso a la información requerida.

El número de reclamaciones recibidas en AESA y relacionadas con vuelos españoles para el periodo indicado se pueden ver en su página web y a través del siguiente enlace:

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/otros-contenidos-de-interes/informe-anual-y-encuesta-de-satisfaccion>

AESA responde TODAS las reclamaciones que recibe. Por razones diversas, un alto volumen de reclamaciones recibidas no tiene una evaluación completa del caso porque puede faltar documentación (no subsanada por el reclamante) o puede corresponder a otra Autoridad europea o puede haber acuerdo entre las partes o está fuera del ámbito del Reglamento 261/2004. Y en el resto de las reclamaciones hay una resolución con un informe/decisión en las que hay una valoración económica de los derechos, según el Reglamento 261. Esta valoración puede ser a favor del pasajero, o no.

Para responder a la pregunta de “porcentaje resuelto favorablemente” hay que contextualizarlo con las reclamaciones resueltas con informe/decisión con valoración económica de los derechos.

A continuación, se facilitan los datos solicitados que deben interpretarse de la siguiente manera: en **2024** se resolvieron **32.572 reclamaciones**, de las cuales el 45% (14.590 reclamaciones) tuvo una decisión/informe con una valoración de los derechos establecidos en el Reglamento 261/2004. Y de esas 14.590, un 84% se resolvió a favor del pasajero y un 16% a favor de la compañía.

				RECLAMACIONES CON DECISION/INFORME (valoración de pago)					
RECLAMACIONES RESUELTAS				ADR /INFORMATIVA		A favor Pax		A favor Cia	
AÑO	TOTAL	ADR	INFORMATIVA	INF/DEC (ord)	% TT	TTp	%	TTc	%
2019	41.199	0	41.199	28.312	69%	27.698	98%	614	2%
2020	46.446	0	46.446	23.133	50%	22.693	80%	440	2%
2021	46.002	0	46.002	26.117	57%	25.735	99%	382	1%
2022	24.427	0	24.427	10.792	44%	10.460	97%	332	3%
2023	18.175	842	17.333	6.808	37%	6.617	97%	191	3%
2024	32.572	11.307	21.265	14.590	45%	12.253	84%	2.337	16%

A efectos de mejor comprensión, la resolución ADR se efectúa para las incidencias en vuelos desde el 2 de junio de 2023, inclusive y finaliza con una decisión de AESA vinculante para la compañía aérea. Mientras que, la resolución para los vuelos con fecha anterior es por vía informativa y AESA emite un informe que no es vinculante para la compañía aérea.

Por lo que se refiere al año 2025, se informa al peticionario, que a fecha 16 de octubre de 2025, **las reclamaciones en ADR ascienden a 3.928 y en vía informativa a 4.793**, no obstante, no se puede facilitar los datos de las resueltas favorablemente al pasajero dado que **se trata de una información que está en curso de elaboración y publicación general de conformidad con lo previsto en el artículo 18.1.a) de la LTAIBG.**

RESOLUCIÓN

Se resuelve **conceder parcialmente acceso** a la información solicitada. Dicho acceso se concede previa disociación de cualquier dato personal o información protegida que pudiera contener la información.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo en

Madrid, en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

LA DIRECTORA DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Firmado electrónicamente

Montserrat Mestres Domènech