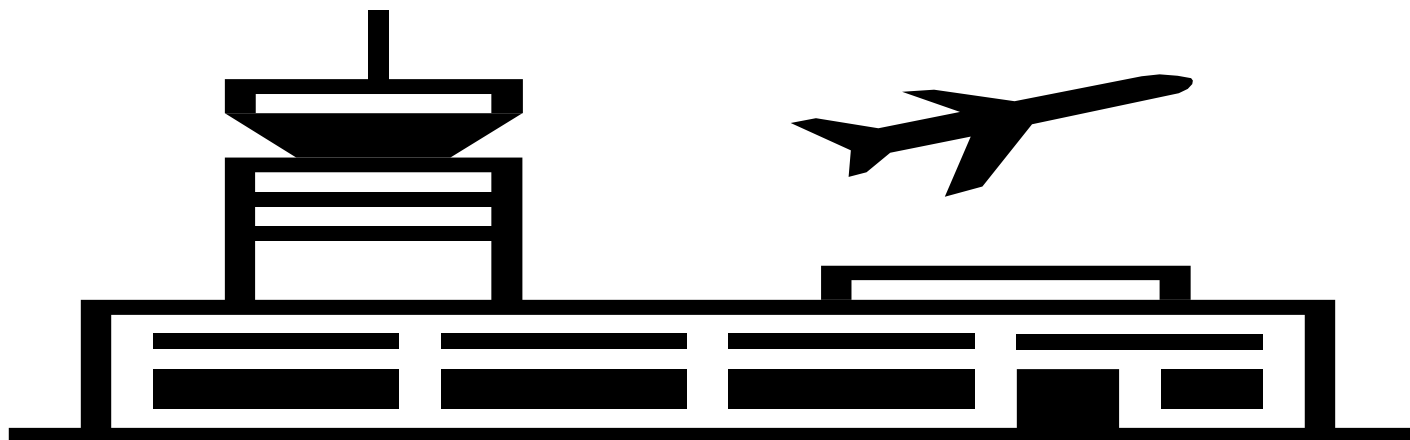




MINISTERIO DE
FOMENTO

AGENCIA ESTATAL DE
SEGURIDAD AÉREA

Los aeropuertos europeos y los derechos de los pasajeros: nuevos retos



- I. INTRODUCCIÓN.** Los aeropuertos
 - II. LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS.** El papel de los aeropuertos en su protección
 - III. CONCLUSIONES.** Nuevos retos
-

I. INTRODUCCIÓN. Los aeropuertos

Aeropuerto “Todo terreno especialmente adaptado para el aterrizaje, despegue y maniobra de aviones, incluidas las instalaciones auxiliares que estas operaciones necesitan para el tráfico y los servicios aéreos, e incluidas asimismo las instalaciones necesarias para los servicios aéreos comerciales” [art. 2 j), del Reglamento (CE) 1107/2006].

Entidad gestora del aeropuerto o entidad gestora “Organismo cuya finalidad principal, con arreglo a la legislación nacional, es la administración y gestión de las infraestructuras aeroportuarias, así como la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o el sistema aeroportuario correspondiente” [art. 2 f), del Reglamento (CE) 1107/2006].

- ✓ Estructura física
- ✓ Organización: rr.hh. y materiales
- ✓ Creadores de desarrollo económico y social
- ✓ Espejo de **desarrollo** económico y **social**



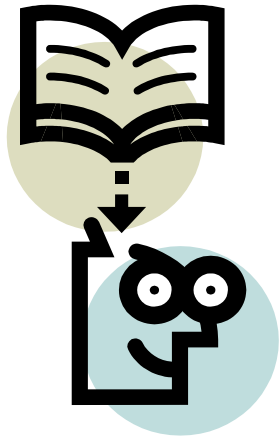
II. LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS. El papel de los aeropuertos en su protección

- a. Facilitador
 - b. Implementador
-



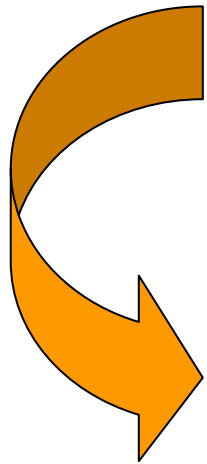
a. Facilitador

- ✓ Oficinas compañías aéreas
- ✓ “Chaquetas verdes”
- ✓ Puntos de información de Aena
- ✓ Carteles Comisión Europea
- ✓ Folletos sobre derechos de pasajeros
- ✓ Hojas de reclamaciones de Aena
- ✓ **No responsabilidad**



**b. IMPLEMENTADOR [Reglamento (CE)
1107/2006]**

“derecho asistencia integral”



- ✓ Directamente o a través de terceros (handling)
 - ✓ Asistencia integral: aeropuerto de origen y aeropuerto de destino
 - ✓ Sistema de gestión de solicitudes
 - ✓ Canales de notificación: agencias/compañías y aeropuertos, pasajero y aeropuerto.
 - ✓ Puntos de encuentro
 - ✓ Información al pasajero
 - ✓ **Responsabilidad**
-

III. CONCLUSIONES. Nuevos retos

- ✓ Eficacia en la **facilitación** de los derechos en los aeropuertos: información, colaboración,...
 - ✓ Eficacia en la **implementación** de los derechos en los aeropuertos: información, coordinación, formación y sensibilización, **adaptación de infraestructuras, responsabilidad,...**
-