

Reunión del Consejo de Consumidores con AESA para adoptar medidas comunes respecto al conflicto de AIR COMET

En el día de hoy 30 de diciembre de 2009, a las 10,30 horas se ha mantenido una reunión urgente entre el CCU y AESA (Mº de Fomento) en relación con el conflicto de AIR COMET.

Se ha entregado un informe de situación realizado por AESA.

Se ha establecido un sistema de información para las Asociaciones del CCU, referentes a datos a recoger en las reclamaciones, devoluciones de pagos con tarjeta de crédito, pagos financiados de billetes aéreos, abaratamiento de vuelos en otras compañías y procedimientos de reclamación.

También se han estudiado nuevas propuestas de normativas que favorezcan al consumidor en estas situaciones.

Documentos adjuntos:

INFORME DE SITUACIÓN:

NÚMERO DE RECLAMACIONES ATENDIDAS DURANTE EL OPERATIVO COMPENDIDO ENTRE EL DÍA 22 AL 26 DE DICIEMBRE:

- Reclamaciones tendidas en el Campo de las Naciones hasta las 24 horas del día 26 de diciembre **3.201**, que significaron un total de 4.395 pasajeros.
- Desde el inicio del operativo se han atendido más de **12.863** llamadas telefónicas relativas a derechos de los pasajeros y a solicitudes de reserva en el operativo de vuelos del Ministerio de Fomento
- Reclamaciones presentadas ante AENA desde el día 22 al 26 de diciembre **2.535**

NÚMERO DE RECLAMACIONES ATENDIDAS DURANTE EL OPERATIVO COMPENDIDO ENTRE EL DÍA 22 AL 26 DE DICIEMBRE

- El Ministerio de Fomento, a través del dispositivo establecido tras el cierre de Air Comet, ha transportado a 4.215 pasajeros, de los cuales 2.475 corresponden a los vuelos fletados, mientras que los 1.740 restantes han sido reubicados en vuelos regulares
- Pasajeros transportados reubicados por destinos
 - Madrid- Buenos Aires: 508
 - Buenos Aires-Madrid: 650
 - Madrid-Lima: 686
 - Lima-Madrid: 842
 - Madrid-Bogotá: 271
 - Bogotá-Madrid: 154

- Madrid-Quito: 487
- Quito-Madrid: 303
- Madrid-Habana: 17
- Habana- Madrid: 297
- TOTAL PASAJEROS: 4.215

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES A PARTIR DEL DÍA 27 DE DICIEMBRE

- Los pasajeros que deseen interponer una reclamación contra Air Comet a partir de hoy, pueden cumplimentar el formulario correspondiente, que encontrarán en la web <http://www.fomento.es/>, o mediante cualquier otro tipo de formato, para posteriormente remitirlo por correo ordinario, una vez firmado, a la siguiente dirección postal:

Ministerio de Fomento

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Paseo de la Castellana, 67

28071 Madrid

- La Agencia se encargará de dar contestación a las reclamaciones presentadas por los pasajeros afectados a fin de informarles sobre sus derechos y en su caso, sobre los procedimientos jurisdiccionales que pudieran haberse iniciado contra la compañía aérea.
- Para información adicional a pasajeros afectados, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha habilitado los siguientes números de teléfono, de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas:
 - 91 597 83 21
 - 91 597 72 31
 - 91 597 50 75
- Los pasajeros que desean viajar y tengan un billete con la compañía Air Comet, necesitan adquirir un nuevo billete.

En este sentido, existen varias compañías aéreas que operan en rutas en las que operaba la compañía Air Comet, que ponen a disposición una serie de tarifas específicas que serán ofertadas para los pasajeros que tengan billetes de esa compañía.

INFORMACION DE INTERES

[Enlace de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes](http://www.acav.net/Circulares/CIRCULARES2009/PROVEEDORES/COMPANIAS%20AEREAS/AIR%20COMET/Comunicado%20acav%202312.pdf)

[:http://www.acav.net/Circulares/CIRCULARES2009/PROVEEDORES/COMPANIAS%20AEREAS/AIR%20COMET/Comunicado%20acav%202312.pdf](http://www.acav.net/Circulares/CIRCULARES2009/PROVEEDORES/COMPANIAS%20AEREAS/AIR%20COMET/Comunicado%20acav%202312.pdf)