

Decálogo del afectado

Más de medio millón de personas se han visto afectadas por el caos aéreo motivado por el plante de los controladores. Aunque las aerolíneas pueden argumentar causas externas para no devolver el importe del billete, sí que tienen que hacerse cargo del transporte alternativo.

La asociación de consumidores [Facua](#), que ha creado una plataforma de afectados por las cancelaciones, ha realizado una lista de consejos para todos los afectados.

1.- La compañía aérea y también la agencia de viajes en caso de que contrataras el vuelo dentro de un paquete turístico, deben ofrecer, si es posible, un medio de transporte alternativo al vuelo cancelado. En caso contrario o si la fecha de éste ya no te interesa, puedes exigir la devolución del importe íntegro del billete.

2.- Si no te reubica en otro medio de transporte pero es viable, puedes contratarlo por tu cuenta y exigirle que te devuelva el importe del billete. Si el transporte alternativo es más caro que el billete, también tienes derecho a reclamar a la aerolínea o a la agencia de viajes el sobrecoste que hayas sufrido.

3.- Si pierdes la conexión con otros medios de transporte, la compañía aérea o la agencia de viajes deben gestionar y asumir el coste de los nuevos billetes para garantizar que llegas a tu destino. En cualquier caso, contacta con la compañía de autobuses, trenes o aerolínea para avisar de la pérdida y solicitar la anulación o sustitución del billete, por lo que no te pueden cobrar penalización alguna. Si no te ha sido posible contactar, por ejemplo porque no ha existido un plazo de tiempo suficiente para hacerlo, la aerolínea de tu vuelo cancelado o la agencia de viajes tendrá que asumir el coste del transporte que pierdas.

4.- La comida y bebida que tuvieses que comprar durante la espera debe abonártela la compañía aérea o la agencia de viajes.

5.- Si estás en una ciudad distinta a la de tu residencia, la aerolínea o la agencia de viajes tiene que asumir los gastos de hotel.

6.- La compañía aérea o la agencia de viajes también deben abonarte tus gastos en bienes de primera necesidad como jabón, cepillo y pasta de dientes, ropa interior, etc. si tu equipaje ya había embarcado.

7.- Debes presentar tu reclamación a la compañía aérea o la agencia de viajes a través de una hoja de reclamaciones (la aerolínea tiene que entregártela en su ventanilla del aeropuerto, mediante una carta o correo electrónico).

8.- Puedes presentar la reclamación por tu cuenta o a través de una asociación de consumidores.

9.- A la reclamación deberás adjuntar, sobre la marcha o como documentación adicional a posteriori, copias de las facturas o tiques de las compras y contrataciones que hayas debido realizar durante la espera, además de los billetes de otras empresas de transportes si has perdido las conexiones.

10.- Si la compañía aérea o la agencia de viajes no te contesta o lo hace negándote tus derechos, presenta una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (contra la aerolínea) y/o las autoridades de Consumo de tu comunidad autónoma.

Aena

La compañía informa a través de este teléfono: 902.404.704. También a través de su página Web y su cuenta de [Twitter](#).

Iberia

Iberia permitirá realizar cambios sin penalización y reembolsos sobre los billetes emitidos para volar los días afectados. Estos cambios se pueden solicitar a la compañía en las próximos días y semanas, por lo que se ruega a los clientes no llamen a los teléfonos de Serviberia si no es absolutamente necesario, para evitar que este servicio se bloquee. Los reembolsos también se podrán solicitar online en [este enlace](#).

La compañía ha habilitado un segundo teléfono de atención al cliente en España (902 100 988), además del habitual de Serviberia (902 400 500). La compañía también informa puntualmente de la situación a través de [su cuenta de Twitter](#).

Renfe y bus

Los usuarios de varias aerolíneas afectados por el cierre del espacio aéreo español podrán viajar sin coste alguno en los trenes de Renfe y en los autobuses dependientes de la patronal de transporte de pasajeros por carretera Fenebus.

Estas fuentes han indicado que Renfe ha alcanzado al menos un acuerdo con **Iberia y Vueling** por el que la compañía ferroviaria, que ya ha reservado plazas para clientes de estas compañías, les permitirá desplazarse gratis mediante la presentación de la tarjeta de embarque sellada.