



EL SERVICIO DE EMERGENCIA CONSULAR **PREGUNTAS FRECUENTES**

EL TELÉFONO DE EMERGENCIA CONSULAR

El Teléfono de Emergencia Consular (TEC) es un **servicio reservado para emergencias graves y situaciones de excepcionalidad fuera del horario de oficina.**

Por ello, debe abstenerse de llamar a este teléfono para obtener información sobre un trámite habitual del Consulado, pues podría estar dificultando la comunicación con ciudadanos en situación de riesgo cierto. En esos casos, debe contactar con el Consulado General por los medios ordinarios que figuran en esta Web (correo electrónico, teléfono o atención presencial en los horarios establecidos solicitando cita previa). Este Consulado General se reserva el derecho de adoptar las medidas oportunas en caso de uso indebido de esta línea de emergencia.

Antes de llamar al TEC, debe ponderar seriamente la gravedad de las circunstancias y la naturaleza de su emergencia. Para ello, revise la información siguiente.

SITUACIONES DE EMERGENCIA

Recuerde que antes de llamar al TEC, los afectados por situaciones de seguridad o peligro deben siempre informar a las autoridades británicas llamando al 999 o al 112.

Una emergencia no es una urgencia: las emergencias son situaciones de peligro que requieren de una acción inmediata; las urgencias son una necesidad que no conlleva necesariamente un riesgo personal. Por ello, NO tendrán la consideración de emergencias todas aquellas situaciones en las que el Consulado, por razón del asunto de que se trata, no pueda intervenir o aquellas otras que puedan esperar al día siguiente para resolverse. A modo de ejemplo, no son emergencias:

- **Cuestiones de índole administrativa**

En caso alguno y bajo ninguna circunstancia se atenderán en este número consultas que puedan resolverse en horario de oficina, ni se proporcionará información sobre citas, el estado de un trámite o de una solicitud de visado. Sin perjuicio de la urgencia que usted considere tiene su trámite, dichos trámites puede y deben resolverse en horario de oficina. El TEC no es un teléfono de información consular.



- **Incidencias relacionadas con su viaje**

No se consideran emergencias situaciones como pérdidas, retrasos o cancelaciones de vuelos o viajes. La responsabilidad por las consecuencias de dichas circunstancias corresponde a las agencias de viaje o compañías aéreas y las reclamaciones o petición de información deberán ser cursadas a los correspondientes servicios de atención al cliente. Puede obtener información a este respecto en la página Web de la aerolínea correspondiente.

- **Falta de recursos económicos**

Hallarse sin medios durante un viaje o encontrarse sin recursos económicos cuando reside en el exterior NO es una emergencia consular: es responsabilidad de los propios viajeros disponer de los medios económicos propios no sólo para salir al extranjero, sino para regresar a España. En caso de robo o pérdida de dinero y/o tarjetas, corresponde a cada afectado contactar con familiares o amigos que puedan remitirle el dinero que necesite por los medios de envío de efectivo habituales. Ni la Embajada de España en Londres ni este Consulado General pueden prestar dinero, ni cubrir los gastos de avión u otros medios para el retorno a España. Este Consulado puede ayudarle a contactar con familiares o amigos en España a estos efectos si usted no pudiera hacerlo, dentro de los horarios de atención al público.

- **Problemas relacionados con su reserva de hotel o alojamiento**

Las circunstancias e incidencias relacionadas con el alojamiento, alquiler o reserva de un hotel o de un alojamiento particular NO son una emergencia consular y por ello deben resolverse dentro del marco contractual establecido entre las partes. Es responsabilidad del viajero hacer las reservas pertinentes. En caso de sufrir un engaño, debe obligatoriamente denunciar el caso ante la policía. En estos casos, además, puede acudir a la asociación siguiente: <https://www.citizensadvice.org.uk/>

QUÉ HACER EN EL CASO DE PERDIDA O ROBO DE LA DOCUMENTACIÓN

La pérdida o robo de DNI o pasaporte es una de las situaciones más habituales en este país. Por ello, se recomienda siempre que durante su estancia en el Reino Unido deje DNI y/o pasaporte original en una ubicación segura (caja fuerte de su hotel, por ejemplo) y se desplace con una fotocopia de dicha documentación, ya que no es obligatorio portar documentos de identidad en el interior del país.

En caso de pérdida o robo del DNI o pasaporte, deberá obtener un salvoconducto para regresar a España. Puede obtener toda la información necesaria a este respecto en nuestro página Web.