

**SÉPTIMA REUNIÓN DELGRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/7)**

(La Habana, Cuba, 28 al 30 de marzo de 2001)

**Cuestión 8 del
Orden del Día:**

Servicio al cliente y calidad total
Tarea Nro. 9 del Comité Ejecutivo

“Marco de Referencia Global IATA de Servicio al Cliente”

(Nota de estudio presentada por la IATA)

1. La Dirección Regional de IATA para América Latina y El Caribe, tiene el agrado de dar a conocer a las Delegaciones que asisten a la 7a. Reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (CLAC), el llamado “Marco de Referencia Global IATA de Servicio al Cliente”, el cual como su nombre lo indica, es un conjunto de pautas sugeridas a sus líneas aéreas miembro, con el objetivo básico de que éstas puedan brindar a los usuarios del transporte aéreo el mejor servicio posible, y que éste sea del pleno conocimiento de ellos.

Introducción

2. El transporte aéreo es una de las industrias más complejas e interdependientes del mundo. Cada día, las líneas aéreas cubren rutas que van desde unos cientos de kilómetros hasta el otro lado del mundo. Los Miembros de IATA trabajan en equipo para ofrecer una red global de transporte aéreo, la que permite a los pasajeros viajar con un solo boleto en más de una línea aérea, con normativa estándar para procesar reservas, emitir boletos y facturar equipaje. Las líneas aéreas Miembros de IATA proporcionan servicio de transporte aéreo regular para el 98% del tráfico comercial, y lo hacen de manera segura y confiable.

3. Las líneas aéreas Miembros IATA están comprometidas a proporcionar a sus clientes un servicio de alto nivel. Con este fin, han adoptado el siguiente marco de referencia global de servicio al cliente.

4. El Marco de Referencia Global IATA de Servicio al Cliente es una pauta cuyo propósito es que las líneas aéreas desarrollen sus propios compromisos de servicios a sus clientes. El marco de referencia necesariamente requiere adaptarse al idioma, cultura, necesidades de mercado y expectativas del cliente de cualquier país o región.

5. Una vez que la línea aérea desarrolla sus propios compromisos de servicios al cliente, debe desarrollar también un plan de implementación. Las líneas aéreas publicarán sus compromisos y planes individuales en su portal web, y los distribuirán en aeropuertos, oficinas de venta (a solicitud) y agentes de viajes. La implementación de sus planes de servicio al cliente incluirán sistemas de comunicación y de capacitación en reservas, ventas y personas de servicio al cliente para crear conciencia sobre las responsabilidades que conlleva el implementar sus compromisos y planes de servicio al cliente.

6. Las líneas aéreas Miembros de IATA acuerdan el siguiente marco de referencia para desarrollar sus propios compromisos y planes de servicios al cliente:

a) Tarifas, reservas y emisión de boletos

- **La tarifa disponible más baja:** Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para ofrecer por medio de sus servicios de reservas telefónicas, la tarifa disponible más baja para las fechas y clases de servicios solicitados, y para el cual el cliente esté calificado.
- **Reservas Aéreas Tentativas:** Las líneas aéreas pueden ofrecer un “período de opción” al pasajero, durante el cual el mismo pasajero decide si desea adquirir una tarifa promocional o un boleto no reembolsable. La duración de este período de opción lo establece cada línea aérea individualmente, y puede variar dependiendo de la tarifa disponible correspondiente y si la línea aérea tiene acuerdos con los otros operadores que intervienen en el viaje. Los pasajeros pueden aprovechar este período para confirmar que la tarifa y sus condiciones satisfacen sus necesidades y les son aceptables. Un pasajero tiene el derecho a cancelar su reserva sin cobro de multa dentro de este período de opción. El pasajero que desea “confirmar” esta reserva, lo debe hacer durante este período de opción, o la línea aérea podría anular la reserva.
- **Reembolsos de boletos:** Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para procesar los reembolsos a los pasajeros en el menor tiempo posible. Al

publicar sus compromisos y planes individuales de servicio al cliente, las líneas aéreas también deben establecer metas de desempeño específicas para procesar reembolsos.

- **Sobreventa y Negación de Embarque:** Las líneas aéreas adoptarán políticas claras con respecto a la compensación correspondiente por negarse a embarcar a un pasajero. Estas políticas siempre reflejarán alguna legislación o requisito gubernamental impuesto al operador. Esta información se le proporcionará al cliente a su solicitud.
- **Aviso a los Pasajeros en cuanto a las Condiciones Comerciales y Operacionales de la Línea Aérea:** Las líneas aéreas tendrán disponible para sus pasajeros, la siguiente información respecto a su viaje:
 - (i) cualquier cambio de avión en un viaje con el mismo número de vuelo, i.e. cambio de equipo;
 - (ii) sus políticas de reembolso y de anulación;
 - (iii) el tipo de equipo programado para la ruta, la configuración de la cabina y los servicios normalmente ofrecidos abordo, i.e. sistemas de audio/video;
 - (iv) la normativa de su programa de pasajero frecuente, si existe;
 - (v) su alianza o socios de códigos compartidos, y cualquier efecto que ello tenga para el viaje del pasajero;
 - (vi) un lenguaje que especifique claramente que el contrato con el pasajero es con la línea aérea que vende (la línea aérea cuyo designador aparece en el cupón de vuelo al lado del número de vuelo) y que son aplicables los estándares y condiciones de dicha línea aérea.
 - (vii) si el boleto adquirido puede ser endosado para viajar en una línea aérea diferente; y
 - (viii) otras condiciones relevantes del transporte.
- **Responsabilidad de la línea aérea en caso de muerte o lesión:** Las líneas aéreas tendrán a disposición del pasajero la información concerniente a su responsabilidad en caso de muerte y lesión en caso de accidente.

b) En el aeropuerto

- **Informar a los clientes de retrasos, cancelaciones de vuelo o cambios de ruta conocidos:** Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para mantener informado al pasajero sobre cualquier retraso, cancelación de vuelo o cambio de ruta tan rápidamente como le sea conocida al operador. Las líneas aéreas harán todo lo posible por encontrar alojamiento y proporcionar alimentación

adecuada en caso de ocurrir un retraso prolongado.

- Si los pasajeros se encuentran a bordo de un avión que permanecerá detenido en tierra por un período prolongado, y no tiene acceso al terminal, la línea aérea hará todo esfuerzo razonable para satisfacer necesidades esenciales, tales como alimentación, agua, disponibilidad de sanitarios y tratamiento médico.

c) **En el avión**

- **Asientos:** Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para satisfacer la solicitud de asiento del pasajero, excepto cuando se trate de vuelos sin asientos preasignados.
- **Comportamiento de pasajeros perturbadores:** En interés de la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y de la tripulación, las líneas aéreas implementarán políticas, incluyendo agencias para guardar la ley, dirigidas a prevenir el comportamiento de pasajeros perturbadores y a proteger la seguridad de la tripulación y de los pasajeros.

d) **Posterior al aterrizaje**

- **Entrega de equipaje a tiempo:** Las líneas aéreas se esforzarán por entregar todo el equipaje facturado tan rápidamente como sea posible después de la llegada del avión a un aeropuerto. En sus compromisos y planes individuales de servicios al cliente, las líneas aéreas deben establecer metas de desempeño para el tiempo de entrega de equipaje. En el caso de “extravió” de equipaje facturado, las líneas aéreas harán todo esfuerzo razonable para despacharlo en su próximo vuelo disponible. La línea aérea se esforzará por mantener informado al pasajero sobre el status del equipaje “extraviado”.
- **Responsabilidad por equipaje:** Las líneas aéreas tendrán disponible para los pasajeros información concerniente al límite de responsabilidad de las líneas aéreas por equipaje perdido, dañado o retrasado.
- **Actitud más cuidadosa frente a reclamos de pasajeros:** Las líneas aéreas responderán rápida y responsablemente al reclamo de cualquier pasajero. Cada línea aérea establecerá lugares convenientes de contacto para que el pasajero formule reclamos. La dirección, número de teléfono y el nombre del departamento de esta función de servicio al cliente se indicará en itinerarios, portal web y cualesquiera otras fuentes de información a público. Esta información estará también disponible para todos los agentes de viajes

acreditados por la línea aérea. Las líneas aéreas desarrollarán una política clara de servicio al cliente que especifique que todos los reclamos por escrito recibirán una respuesta, como asimismo el tiempo máximo que ocupará el procesar esta correspondencia.

e) **Atención de pasajeros con necesidades especiales**

Las líneas aéreas publicarán sus políticas y procedimientos para atender pasajeros con necesidades especiales, tales como menores no acompañados, y para atender discapacitados, de manera apropiada. Las líneas aéreas se esforzarán por atender a todos los pasajeros con necesidades especiales, tanto en el aeropuerto como abordó del avión, cuando hayan sido previamente alertadas sobre un pasajero con necesidades o condiciones especiales, y si esa necesidad o condición puede ser atendida de manera segura a bordo del avión y en los aeropuertos comprendidos en la ruta. Las líneas aéreas tomarán medidas razonables para atender los requerimientos de pasajeros con necesidades especiales durante un retraso prolongado.

f) **Una Sociedad Global**

- Las líneas aéreas Miembros de IATA reconocen que el transporte aéreo involucra una sociedad entre gobiernos, organismos intergubernamentales, líneas aéreas, proveedores de servicios y asistencia al transporte aéreo y el público viajero. Sin la activa cooperación de todos los involucrados, el sistema global de transporte aéreo no puede funcionar con los niveles de seguridad y eficiencia que todos esperamos.
- El transporte aéreo depende en una medida importante de una gran cantidad de proveedores de servicios y de productos. Ellos incluyen agentes de viajes y otros socios en la cadena de distribución, los operadores de aeropuertos y sistemas de navegación aérea, compañías que surten combustible y alimentos al avión, compañías de servicios en tierra, organizaciones de mantenimiento y reparación. Estas y muchas otras organizaciones trabajan juntas para asegurar que el viaje del pasajero sea seguro, eficiente y confortable.
- Podría haber situaciones más allá del control de la línea aérea que impidan cumplir las guías establecidas en este marco de referencia. Sin embargo, IATA y sus Miembros están comprometidos a tomar todas las medidas razonables, incluyendo el presionar para que proveedores competitivos tengan la capacidad para ofrecer servicios de terceras personas, con el propósito de asegurar que existan las condiciones que permitan cumplir estas guías.

g) La Función de los Pasajeros

- El pasajero también tiene una función que cumplir en la operación segura y eficiente del sistema del transporte aéreo, y las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros estén conscientes de la contribución que deben hacer.
- Las líneas aéreas son responsables de asegurarse que los pasajeros estén informados sobre las condiciones que esperan cumplir respecto al vuelo. Por ejemplo, las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros están conscientes de su hora de presentación en el aeropuerto para asegurarse que tanto el tiempo de facturación como los controles de seguridad sean cumplidos, y que junto con el procesamiento del equipaje facturado, permitan la salida del vuelo a tiempo. De manera similar, las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros comprendan la necesidad de presentarse en la puerta de embarque a la hora requerida para evitar retrasos, y la necesidad de cumplir con las normas de la línea aérea respecto a los límites del equipaje de mano y otras condiciones correspondientes al vuelo del pasajero. Las líneas aéreas se deben asegurar que esta información esté en conocimiento del pasajero con anticipación a su salida.
- Finalmente, los pasajeros deben comportarse apropiadamente tanto en el aeropuerto como abordaje del avión; por ejemplo, moderando el consumo de bebidas alcohólicas y obedeciendo las instrucciones de la línea aérea. El no hacerlo podría representar molestias para los demás pasajeros y tripulación y un serio riesgo a la seguridad.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

7. Se invita al Grupo de Expertos a tomar nota de la información presentada e intercambiar criterios respecto a este tema tan importante.