



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/11-NE/04
17/02/03

**UNDÉCIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/11)**

(Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 25 al 27 de febrero de 2003)

**Cuestión 3 del
Orden del Día:**

**Seguimiento sobre la aplicación de la Resolución sobre “Servicio al
cliente y calidad total” (Sistema de reserva por computadora)
Tarea Nro. 7 del Programa de Trabajo de la CLAC**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

Resolución sobre “Servicio al cliente y calidad total”

1. Cabe recordar que, durante el período anterior se solicitó a los Estados miembros dar a conocer toda la información pertinente sobre alguna legislación y/o normatividad que ampare al cliente del servicio del transporte aéreo, ya sea dentro del marco específico o defensa del consumidor; o si las Administraciones de Aviación Civil de cada Estado o alguna institución realizan certificaciones a las líneas aéreas exigiendo el cumplimiento de normas para asegurar la calidad de los servicios que otorgan, con miras a formular una Directriz sobre servicio al cliente y calidad total para incorporarla a la formativa de la CLAC.

2. Como producto de dicho trabajo, la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 7 de noviembre de 2002) promulgó la Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” y, en ese sentido, consideró conveniente incorporar, dentro del Programa de Trabajo de la CLAC para el presente bienio, una tarea relativa al seguimiento sobre la implementación de la citada Resolución.

3. En cumplimiento de la tarea encomendada, con fecha 21 de enero de 2003, la Secretaría envió la comunicación EC 013, solicitando a las Administraciones de Aviación Civil den a conocer el avance de la implementación total o parcial de la citada Resolución y si ha sido incorporada a la legislación de sus respectivos países.

4. Al respecto, sólo se ha recibido respuesta de los siguientes cuatro Estados: Brasil, Colombia, El Salvador y Perú, las mismas que se detallan a continuación:

- **Brasil:** La principal herramienta de apoyo al pasajero es la Resolución Ministerial 676/GC5 del 13/11/00, que trata sobre las condiciones generales del transporte aéreo. En ella figuran los derechos y deberes de los pasajeros y de las empresas aéreas. Existen además las siguientes Resoluciones Ministerial relacionadas al tema:

Ley	Fecha	Informaciones
RM N° 018/DGAC	12 ENE 00	Obtención de información sobre pasajeros en aeronaves nacionales y extranjeras
RM N° 019/DGAC	12 ENE 00	Plan de asistencia a los familiares de víctimas de accidentes aéreos
RM N° 152/DGAC	07 MAR 02	Determina la comprobación de contratación de cobertura mínima de seguro para responsabilidad civil por parte de terceros por daños causados por atentados terroristas y actos de guerra
RM N° 366/DGAC	08 JUN 99	Establece procedimientos con miras a evaluar la regularidad, puntualidad y eficiencia operacional de las empresas brasileñas de transporte aéreo regular
RM N° 417/GM5	09 JUN 99	Crea la Comisión de Fiscalización de las Condiciones Generales de Transporte (CFCGT) y aprueba las Instrucciones Regulatorias
RM N° 459/DGAC	09 JUL 99	Trata acerca del transporte aéreo público de enfermos
RM N° 500/GC5	04 AGO 99	Instituye el Programa de Reducción de Tarifas de Infraestructura Aeronáutica, para vuelos promocionales domésticos de pasajeros
RM N° 515/DGAC	05 AGO 99	Reglamenta el Programa de Reducción de Tarifas de Infraestructura Aeronáutica para vuelos promocionales domésticos de pasajeros
RM N° 569/GC5	05 SET 00	Establece nuevos procedimientos para el Sistema de Transporte Aéreo Regular y provee otras medidas
RM N° 676/GC5	13 NOV 00	Aprueba las Condiciones Generales de Transporte
RM N° 1102/DGAC	16 AGO 00	Reglamenta el Programa de Reducción de Tarifas de Infraestructura Aeronáutica, para vuelos promocionales domésticos de pasajeros

Debe resaltarse que la DAC publicó la Guía del Pasajero sobre la base de la Resolución Ministerial. Esta Guía del Pasajero es un breve resumen, en forma de carpeta, de aquello publicado en la Resolución. Esta carpeta fue distribuida por los aeropuertos en Brasil y está disponible a través de la *internet* en el Portal de la DAC: <http://www.dac.gov.br>.

Sobre este portal, debe señalarse que, desde hace algunos años la DAC viene trabajando para transformarlo en un medio de contacto rápido y eficiente entre el usuario y los sectores de la DAC. Ya es posible encontrar en dicho portal toda la legislación sobre los asuntos más variados, así como datos estadísticos, noticias más recientes, acontecimientos en la aviación, y una lista de varias direcciones electrónicas, catalogadas por asunto, a fin de que todos puedan dirigirse a la DAC con rapidez y seguridad.

Existe un espacio específico destinado al pasajero, donde, además de poder acceder directamente a la Guía del Pasajero, el usuario podrá consultar al sistema sobre una serie de temas como: ¿Qué hacer para solicitar el reembolso del pasaje? ¿Qué hacer en caso de una mala atención? ¿Qué hacer en caso de una cancelación de vuelo? ¿Qué hacer en caso de atraso del vuelo? ¿Qué hacer en caso de extravío del equipaje? ¿Qué hacer en caso de sobreventa? Y también, información sobre política tarifaria, seguridad, y otros.

Finalmente, para facilitar la comunicación entre el usuario y el Sistema, se estableció un formulario *on line* para reclamos, con todos los campos necesarios para efectuar un análisis de los mismos, permitiendo una rápida respuesta.

- Colombia: La Autoridad Aeronáutica de Colombia incorporó a la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de dicho país, los aspectos relativos a los Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo Regular de Pasajeros, toda vez que mediante Resolución Nro. 04498 del 15 de noviembre de 2001, se expidió dicha normatividad.

Respecto a la implementación de la Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” en la legislación de Colombia, la Autoridad Aeronáutica de dicho país informó que la citada Resolución ha sido adoptada parcialmente en sus Reglamentos (parte Tercera), por cuanto los capítulos tercero y cuarto de la Resolución de la CLAC, que hacen alusión al tema aeroportuario no han sido incorporados en su legislación.

- El Salvador: La Autoridad Aeronáutica de El Salvador no ha incorporado aún la Resolución de la CLAC dentro de su legislación aeronáutica, debido a que la Ley Orgánica de Aviación Civil de dicho país, sus Reglamentos y Regulaciones han sido aprobadas recientemente (finales del año 2001 y principios de 2002). Sin embargo, durante el presente año se procederá a la actualización de dicho cuerpo legal y consideran que será la ocasión propicia para incluir la normativa relacionada al Servicio al Cliente y Calidad Total en concordancia con la Resolución emitida por la CLAC.

No obstante, dentro de la legislación nacional salvadoreña existe una normativa denominada “ley de Protección al Consumidor”, la cual puede ser utilizada por los usuarios de servicio del transporte aéreo cuando consideren que sus derechos han sido violados.

- Perú: Actualmente, las normas aeronáuticas que rigen en el Perú que contienen algunos criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total se señalan a continuación:

- ✓ Deberes y derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo y de los transportadores:

Información billetes de pasaje: El Artículo 232° del Reglamento de la Ley de Aeronáutica contempla en forma genérica sobre la información mínima que debe contener los billetes de pasaje, el talón de equipaje, la carta de porte.

- a) Pasajeros en conexión: Art. 276° Reglamento de la Ley
- b) Exoneración del Transportador: Art. 274° del Reglamento
- c) Cumplimientos y compensaciones: Art. 274° del Reglamento
- d) Cancelación, interrupción o demora: Art. 274° del Reglamento
- e) Daños al pasajero: Art. 264° del Reglamento

Información relativa a reservas: El Art. 248° del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil contiene condiciones mínimas de las reservas así como de los sistemas computarizados de reservas entre el proveedor del sistema, el suscriptor y el usuario.

- ✓ Derechos y deberes de los usuarios y operadores de Servicios Aeroportuarios:

Sobre el particular, la legislación peruana se limita a definir las funciones del operador aeroportuario y sus responsabilidades en el Art. 138° de la Ley y 281° del Reglamento.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, manifiestan que conforme lo recomendado por la CLAC, se encuentran en elaboración dos documentos que incluirán en el corto plazo, los presentes criterios y directivas que servirán de orientación para la obtención de la calidad de servicio al cliente y calidad total en el transporte aéreo, dentro de la normatividad aeronáutica del Perú:

- a) Circular de Asesoramiento del Anexo N° 9 sobre “Facilitación”, que involucra a Operadores Aeroportuarios, empresas aéreas y usuarios.
- b) Circular de Asesoramiento Servicios Aeroportuarios de la RAP N° 111, que involucra la calidad de servicio de los operadores aeroportuarios específicamente.

5. Debido a las pocas respuestas recibidas, no se ha podido realizar un análisis más exhaustivo sobre la implementación de la Resolución A15-7 dentro de los Estados miembros; por lo que sería conveniente que durante la reunión den a conocer sus comentarios e informen sobre el avance de la citada implementación. Sin embargo, de las respuestas recibidas se observa que todos los países cuentan con leyes que amparan al usuario, pero que la implementación de la Resolución de la CLAC todavía se encuentra en proceso.

Sistema de Reserva por Computadora – SRC

6. Como es de su conocimiento, la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 7 de noviembre de 2002) consideró conveniente incluir el análisis del tema sobre los sistemas de reserva por computadora dentro del Programa de Trabajo de la CLAC para el presente bienio, en el marco de la tarea referida al “seguimiento sobre la aplicación de Decisión sobre “Servicio al cliente y calidad total”.

7. En ese sentido, la Secretaría envió la comunicación EC 016 de fecha 21 de enero de 2003, en la que adjuntaba una encuesta sobre la aplicación del Código de Conducta de la OACI en los Estados miembros (**Adjunto**).

8. Hasta la fecha de elaboración de la presente nota de estudio, sólo se han recibido tres respuestas (Brasil, Chile y Cuba), con lo que no se ha podido realizar un análisis más detallado. Sin embargo, de las respuestas recibidas se puede inferir lo siguiente:

- a) Sólo en un Estado ha sido implementado el Código de Conducta de la OACI dentro de su legislación. En los otros dos, no ha sido implementado.
- b) En ningún caso se considera que el Código de Conducta de la OACI contravienen las normas nacionales.
- c) Sólo un Estado no ha considerado cláusulas relativas a los SRC en sus Acuerdos bilaterales de transporte aéreo. En un Estado, las cláusulas sobre los SRC están orientadas a la no discriminación, al acceso efectivo y a la igualdad de oportunidades; en otro Estado, cada una de las partes contratantes aplicará el Código de Conducta de la OACI para la reglamentación y explotación de los SRC dentro de su territorio en armonía con otros reglamentos y obligaciones aplicables a dichos sistemas.

9. En ese orden de ideas, sería conveniente que los Estados remitan lo antes posible la información solicitada a la Secretaría, a fin de mejorar el análisis y en un futuro, si es posible, desarrollar un proyecto de Decisión.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

10. Se invita al Grupo de Expertos a analizar la presente nota de estudio, intercambiar criterios y sugerir al Comité Ejecutivo las medidas que estime pertinentes.

ENCUESTA SOBRE LOS SISTEMAS DE RESERVA POR COMPUTADORA - SRC

ESTADO MIEMBRO: _____

1. El Código de conducta de la OACI ha sido implementado total o parcialmente dentro de la legislación de su Estado?

Totalmente _____
Parcialmente _____
No ha sido implementado _____

2. En caso haya sido implementado parcialmente, en qué temas?

3. En la legislación de su Estado se encuentran contempladas normas acerca de las obligaciones del Estado y/o de los transportadores y/o de los proveedores del servicio en cuanto a los SRC? Explique.

4. El Código de conducta de la OACI contraviene algunas normas nacionales?

Sí _____
No _____

5. Si la respuesta es afirmativa, en qué áreas contraviene?

Competencia _____
Protección al consumidor _____
Generales sobre comercio _____
Otros _____

Explique:

6. En los Acuerdos bilaterales de transporte aéreo que ha suscrito su país se contempla alguna cláusula relativa a los SRC?

Sí ___
No ___

Explique:
