



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO POSTAL 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/30-NE/11
CORRIGENDUM 2
30/01/13

**TRIGÉSIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/30)**

(Lima, Perú, 29 al 31 de enero de 2013)

Cuestión 1 del
Orden del Día: **Transporte y política aérea**

Cuestión 1.1 del
Orden del Día: **Guía de Orientación ATConf/6**

(Nota de estudio presentada por el Grupo *ad hoc* – participación CLAC en ATConf/6 OACI)

Antecedentes

1. Como se recordará, en la Reunión del GEPEJTA/29 (Buenos Aires, Argentina, julio de 2012) se inició el análisis de la participación de la CLAC en la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (Montreal, marzo de 2013) y luego de un amplio debate se resolvió constituir un Grupo *ad hoc* que se encargue de desarrollar con apoyo de la Secretaría, la “Guía de Orientación” de la CLAC para la citada Conferencia, el mismo que quedó constituido de la siguiente manera: Argentina, Brasil, Chile, Colombia (Ponente), Cuba, Guatemala, Paraguay y Uruguay. El señalado Grupo *ad hoc* debía mantener su primera reunión aprovechando la LXXXII Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC que se reunirá en Guayaquil, Ecuador, entre el 7 y 8 de agosto de 2012 y una segunda aprovechando la XX Asamblea Ordinaria (Brasil, noviembre 2012).

2. Durante la LXXXII Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC, la Secretaría en representación de Colombia, Ponente del Grupo *ad hoc*, presentó la NE CLAC/CE/82-NE/09, recordando lo acordado en la reunión del GEPEJTA/29 e informando que el día anterior a esta reunión el Grupo *ad hoc* había iniciado su trabajo con la elaboración de la “Guía de Orientación” para la participación de la CLAC en la ATConf/6 y presentó a consideración del Comité el primer borrador de dicha Guía.

3. Durante el debate, el Delegado de Brasil se refirió al tema relacionado a la “Protección del Consumidor” por quiebra de Líneas Aéreas, considerando que este tema muy bien podría ser considerado en una NE a presentarla, por parte de la CLAC, durante la Conferencia. Asimismo, se

refirió al tema relativo a la “Competencia Leal”, sugiriendo que este también sea motivo de análisis para la Conferencia.

4. Por otro lado, en la misma reunión, la Delegada de Cuba hizo notar que se debía modificar el Proyecto de “Guía de Orientación” en la columna correspondiente a la posición/acción, específicamente en los numerales 2.4 y 2.5 de los asuntos a tratar, referente a competencia leal y salvaguardias respectivamente, aclarando además, que Cuba se encargaría de la elaboración de un proyecto de nota de estudio o informativa sobre estos temas y que Brasil se encargaría de la elaboración de la NE o informativa sobre las condiciones generales atinentes a la “Comercialización de los Servicios de Transporte Aéreo” (Recomendación CLAC A19-08), la misma que debía ubicarse en la Cuestión 2.3 de la “Guía de orientación”.

5. Con las consideraciones expuestas, el Comité Ejecutivo acogió favorablemente el Proyecto de Guía de Orientación y resolvió que el Grupo *ad hoc* mantenga una nueva reunión para analizar los Proyectos de Notas de estudio a presentarse en la Conferencia, aprovechando la próxima Asamblea de la CLAC prevista a realizarse en Brasilia, Brasil, los días 5 al 8 de noviembre de 2012. De igual manera, se encargó a la Secretaría que, para armonizar las posiciones correspondientes antes de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo convocada por la OACI, se considere en el Programa de Reuniones del próximo período la próxima reunión del GEPEJTA, para la última semana de enero.

6. Durante la XX Asamblea Ordinaria de la CLAC (Brasilia, Brasil, noviembre 2012), no habiendo podido reunirse el Grupo *ad hoc*, se encargó a Colombia que en su calidad de Ponente convoque a una reunión del Grupo *ad hoc* entre el 13 y 14 de diciembre de 2012 en la ciudad de Bogotá, Colombia. En esta reunión, participaron Especialistas de Brasil, Colombia, Chile, Uruguay, ALTA, Secretaría de la CLAC y la IATA (en calidad de observador).

Reunión del Grupo *ad hoc*

7. En la reunión de la referencia, se analizó la “Guía de Orientación” siguiendo cada uno de los puntos del Orden del Día y las acciones propuestas con anterioridad, resumiéndose de la siguiente forma:

Cuestión 1 Panorama Mundial de las Tendencias y Novedades 1.1 La industria y los aspectos normativos

Colombia presentó a consideración del Grupo un proyecto de NE referente a los beneficios y repercusiones de las alianzas estratégicas. Después del análisis correspondiente, el Grupo *ad hoc* consideró procedente el texto del proyecto de NE, sugiriendo únicamente algunas modificaciones de forma respecto a: formato de presentación, título que identifique el asunto objeto de la NE, desarrollo de una breve introducción, presentar como “nota de estudio” e incluir datos globales sobre alianzas con la colaboración de ALTA. El proyecto de NE se acompaña como **Adjunto 1**.

Cuestión 1 Panorama Mundial de las Tendencias y Novedades 1.2 Otros ámbitos de la labor de la OACI que pueden tener repercusiones económicas

Sobre esta Cuestión del Orden del Día, el Grupo *ad hoc* en su reunión anterior acordó esperar los resultados de las Conferencias Mundiales de AVSEC y Navegación Aérea para disponer de información que permitiera elaborar una NE.

En esa línea de ideas, Colombia en su calidad de Ponente había requerido de los Especialistas del Grupo la información correspondiente Conferencia de Alto Nivel de Seguridad de la Aviación y Conferencia Mundial de Navegación Aérea. En ese sentido, el Grupo *ad hoc* pasó revista a la información enviada por República Dominicana sobre la Conferencia de Alto Nivel AVSEC celebrada en la OACI entre el 10 y 14 de septiembre de 2012, observando que el material no constituía una NE como tal y además que la Macrotarea había sido transferida a Chile en la pasada Asamblea. Teniendo en cuenta esto, Colombia (Ponente) el 4 de enero de 2013 solicitó a la Autoridad Aeronáutica Chilena que analice la pertinencia de presentar proyecto de NE para la ATConf/6.

Por otro lado, en lo referente a la Navegación Aérea, teniendo en cuenta que la Comisión no dispone de una Macrotarea sobre este tema, solicitó a la Secretaría que analice la posibilidad o no, de elaborar una NE o NI para presentar a la ATConf/6. Al respecto, la Secretaría ha considerado que no sería pertinente presentar una NE sobre este tema, toda vez que los aspectos económicos de este asunto habían sido ampliamente debatidos en la OACI.

En lo concerniente a la Seguridad Operacional, durante la reunión del Grupo *ad hoc* el Especialista de Chile propuso incluir para la elaboración de NEs temas de interés desarrollados en la Región Latinoamericana que contribuyen a la eficiencia del transporte aéreo. Estos proyectos de notas de estudio se incorporan a la presente como **Adjunto 2 y 3**, las mismas que se refieren al “Modelo de doble vigilancia para el intercambio de aeronaves de distintos Estados” y al “Costo eficiencia del Sistema de Cooperación para la Vigilancia a la Seguridad Operacional (SRVSOP)”, respectivamente.

En lo que respecta al medio ambiente, el Grupo *ad hoc* analizó un proyecto de NE enviado por el Especialista de Guatemala.

Además, durante el debate se observó que este tema había sido analizado en el 197º Período de Sesiones del Consejo de la OACI donde se adoptó la decisión de constituir un Grupo del Alto Nivel que represente geográficamente a los Estados contratantes de la OACI, cuyo mandato era desarrollar recomendaciones sobre políticas, de conformidad con lo establecido en la Resolución A37-19 de la Asamblea de la OACI para el desarrollo de un Marco para las Medidas Basadas en Criterios de Mercado (MBM), la factibilidad de un esquema global MBM, el desarrollo de procesos y mecanismos para facilitar la asistencia a los países en vías de desarrollo, los planes nacionales, una norma global CO2, y el desarrollo de los combustibles alternativos, tomando en consideración el trabajo técnico de la Secretaría de la OACI con el apoyo de un grupo de expertos.

Asimismo, el Grupo ad hoc conoció que entre los días 12 y 13 de diciembre de 2012, tuvo lugar una reunión del Comité de Alto Nivel (OACI) sobre Aviación Internacional y Cambio Climático (HGCC) para analizar asuntos de políticas relacionadas con un Marco y un Esquema Global de Medidas Basadas en Criterios de Mercado (MBM). Los participantes estuvieron representados por ejecutivos de alto nivel de los siguientes Estados: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, China, Francia, India, Japón, México, Nigeria, Federación Rusa, Arabia Saudita, Singapur, Uganda, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y los Estados Unidos de América. La discusión se centró sobre los siguientes tópicos:

- ✓ *Importancia del Marco (Framework) para las MBMs*
- ✓ *Cobertura de un Marco para las MBMs*
- ✓ *Identificación de los participantes en un Marco para las MBMs*
- ✓ *Medios para acomodar las Circunstancias Especiales y Respectivas Capacidades de los Estados*
- ✓ *Autoridad para implementar el Marco para las MBMs*
- ✓ *Tres Opciones para un Esquema Global de MBM, evaluación cualitativa*
- ✓ *Tres opciones para un Esquema Global, análisis cuantitativo*
- ✓ *Participantes en un Esquema Global de MBM*
- ✓ *Circunstancias Especiales y Respectivas Capacidades*
- ✓ *Generación de Ingresos para un Esquema Global de MBM*

El debate continuará sobre asuntos que requieren mayor análisis para la próxima reunión (a finales de enero). Otros temas también deben ser objeto de reflexión por este Comité de Alto Nivel como las medidas operacionales y tecnológicas, los combustibles alternativos, los planes de acción de los Estados y la asistencia a los Estados.

En atención a todo lo anterior, el Grupo *ad hoc* acordó que el proyecto de NE presentado por Guatemala debería reestructurarse y contextualizarse dentro del marco de los nuevos trabajos que se adelanta en OACI y sugirió que Brasil, como parte del Grupo de Alto Nivel, apoye al Especialista de Guatemala en esta materia. Igualmente, considerando que ALTA ha participado activamente en este tema, se solicitó su colaboración a través del Especialista de dicha Asociación (Sr. Daniel Chereau).

Así las cosas, este proyecto de NE deberá replantearse, quedando a cargo de Guatemala y Brasil, con el apoyo de ALTA, quienes deberán también observar los formatos de presentación que utiliza la OACI, la inserción del título del proyecto de NE que identifique con claridad su objeto.

Hasta la fecha de elaboración de la presente, no se ha recibido el proyecto de NE respectivo por parte de Guatemala o Brasil. Entendemos que esto se debe a los recientes cambios suscitados en la Administración de Aviación Civil de Guatemala.

Cuestión 2

Examen de cuestiones claves y de marco normativo conexo

2.1 Acceso a los Mercados

Durante la reunión del Grupo *ad hoc*, la Secretaría presentó un proyecto de NI referente a los avances en la Región sobre el proceso de liberalización de los servicios de transporte aéreo internacional. Luego de su análisis, se acogió favorablemente dicho proyecto para incluirlo entre las notas que llevará la CLAC a la ATConf/6. El texto se acompaña como **Adjunto 4**.

Por otro lado, se encargó a la Secretaría que, sobre la base de la información presentada por Colombia en la reunión del GEPEJTA/29 analice la posibilidad de presentar un proyecto de NE sobre las iniciativas regionales de integración del transporte aéreo. Luego de la evaluación realizada por la Secretaría, se ha considerado que es más conveniente elaborar un párrafo adicional en la parte introductoria del proyecto de NI sobre liberalización de los servicios de transporte aéreo que reseñe brevemente la situación subregional respecto a las diferentes iniciativas de integración. En ese sentido, se propone el siguiente texto: “*Varias iniciativas subregionales y la suscripción de acuerdos multilaterales de servicios de transporte aéreo e integración, también han contribuido a la liberalización paulatina de en*

América Latina. Así se puede destacar la Decisión 582 de la Comunidad Andina (CAN) sobre cielos abiertos, el Acuerdo de la Asociación de Estados del Caribe (AEC) sobre transporte aéreo más flexible y el Acuerdo de Fortaleza que libera los tráficos hacia puntos calificados como regionales.”

Respecto a la adopción de una posición frente a la propuesta de un Modelo de Acuerdo Multilateral de Carga sugerido en su oportunidad por el Especialista de Brasil, el Grupo *ad hoc* fue informado que este tema no había avanzado en el seno de la OACI y no se conocía de ningún proyecto de Acuerdo y, al revisar el sitio web de la OACI, se observó que en esta materia la NE presentada por la Secretaría de la OACI (ATConf/6-WP/14), consideraba entre otras cosas las siguientes recomendaciones:

“.....2.4 La OACI puede desempeñar una función de liderazgo en la exploración de enfoques multilaterales, según lo recomendado por la ATConf/5. Un enfoque que la OACI podría considerar es la elaboración de un acuerdo internacional específico para facilitar un mayor grado de liberalización en los servicios exclusivamente de carga. Este acuerdo podría basarse en las disposiciones existentes, como la cláusula modelo de la OACI para carga aérea, o en aquellas que se incluyen en los acuerdos de cielos abiertos para otorgar derechos de tráfico y flexibilidad operacional.

2.5 Esta labor requeriría además proceder con un estudio minucioso y preparativos, lo cual incluiría consultas con los expertos, los Estados y los interesados del sector de la aviación. Teniendo en cuenta las distintas condiciones y necesidades de los Estados, el acuerdo podría prepararse para la firma de las partes que inicialmente estén dispuestas y disponibles, y quedar abierto para la adhesión ulterior de otros interesados. Esta iniciativa, si la aprueba la comunidad de la aviación internacional, representaría un paso significativo hacia el desarrollo sostenible del transporte aéreo internacional. Cabría notar que en un estudio reciente de los Estados, realizado en octubre de 2012, se estableció que el 78% de los que respondieron (48 de 61) apoyaba el hecho de que la OACI emprendiera esta medida.

..... 4. RECOMENDACIONES

4.1 Se someten a la consideración de la Conferencia las recomendaciones siguientes:

a) los Estados deberían considerar debidamente las características distintivas de los servicios de carga aérea cuando intercambien derechos de acceso a los mercados en el marco de acuerdos de servicios aéreos, en particular en el contexto de las operaciones exclusivamente de carga, y otorgar los derechos apropiados y la flexibilidad operacional adecuada para adaptarse a las necesidades de estos servicios; y

b) la OACI debería iniciar la elaboración de un acuerdo internacional específico para facilitar un mayor grado de liberalización de los servicios exclusivamente de carga, según figura en los párrafos 2.4 y 2.5 precedentes.”

Como se puede apreciar, en las recomendaciones propuestas por la Secretaría de la OACI se insta a que la ATConf/6 apruebe una recomendación tendiente a que en el marco de dicha Organización se elabore un proyecto de Acuerdo pero, hasta el momento, no se dispone de un texto modelo. Consecuentemente, el pedido del Especialista de Brasil para presentar un proyecto de NE en este asunto no sería viable, por el momento.

2.2 Propiedad y control de los transportistas aéreos

Colombia sometió a consideración del Grupo *ad hoc* un proyecto de NE relativo a las restricciones de acceso al mercado e ilustró cómo se había tenido que recurrir al mecanismo del *waiver* para soslayar la aplicación del criterio de propiedad sustancial y control efectivo por parte de algunos Estados en sus negociaciones de Acuerdos de Servicios de Transporte Aéreo. Al analizar el proyecto, el Grupo *ad hoc* observó la pertinencia del mismo, sugiriendo ciertos ajustes relativos a: aplicar el formato de presentación de NEs de la OACI, incluir un título que identifique el objeto de la Nota y ratificar que sea una “nota de estudio” y no informativa. El texto se acompaña como **Adjunto 5**.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo 2.3 Protección al consumidor

El Grupo *ad hoc*, al considerar el tema de protección al consumidor, consideró conveniente que la Secretaría elabore un proyecto de NI sobre el trabajo realizado por la CLAC en esta materia, específicamente basada en la Resolución A18-3 sobre “Servicio al cliente y calidad total de los servicios aéreos”. El proyecto de NI correspondiente se acompaña como **Adjunto 6**.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo 2.3 Protección al consumidor

El Especialista de Brasil presentó a consideración del Grupo *ad hoc* un proyecto de NE relacionado con las “Condiciones generales atinentes a la comercialización de los servicios de Transporte Aéreo” (Rec. A19-08 de la CLAC). Al pasar revista a este proyecto, el Grupo *ad hoc* recordó que en la anterior Asamblea de la OACI este tema ya fue revisado y presentado por el propio Brasil en aquella oportunidad, por lo que, únicamente procedía adoptar una posición durante la ATConf/6 para verificar si el Consejo de la OACI había cumplido con el encargo del 37º Período de Sesiones de la Asamblea, a efectos de esto se detalla a continuación el texto de la parte correspondiente al informe de la Comisión Económica (A37-WP/377):

“Otros asuntos de reglamentación

49.16 En la nota WP/151, Brasil se refirió al problema de transparencia de los precios que se produce porque las prácticas de las líneas aéreas para mostrar sus tarifas, recargos e impuestos son diferentes. Brasil considera que estas prácticas pueden crear distorsiones que tienen un efecto negativo en el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica. Brasil ha adoptado una reglamentación para abordar este problema y sugirió que otros Estados adopten una reglamentación similar.

49.17 En el debate subsiguiente respecto de esta nota, el acuerdo fue general en cuanto a la importancia que tiene la transparencia y la necesidad de reforzarla, incluyendo los precios de las líneas aéreas, en beneficio del público viajero. En consecuencia, se sugirió que la OACI debía ayudar a los Estados a promover la transparencia. La Comisión convino en que el Consejo debía considerar este asunto en el marco de su labor futura, y tomó nota de que en la Unión Europea existe un reglamento comparable al del Brasil.”

Por otro lado, revisando las NE presentadas por la Secretaría de la OACI, específicamente la NE ATConf/6-WP/15, en la que se aborda este tema, y se recomienda que la OACI elabore Directrices específicas sobre transparencia de los precios, en el marco de los principios fundamentales de la protección de los consumidores.

Teniendo en cuenta lo expuesto, el Grupo *ad hoc* considera que por el momento, no sería viable presentar una NE a la ATConf/6 hasta que la OACI elabore las orientaciones específicas sobre transparencia de los precios.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo

2.5 Salvaguardias

Cabe recordar, que anterior reunión del Grupo *ad hoc* se encargó a Cuba la elaboración de un proyecto de NE o NI sobre la posición regional en materia de salvaguardias. A la fecha de la reunión del Grupo *ad hoc* (Bogotá, Colombia, 13 y 14 de diciembre de 2012), no se había recibido el proyecto correspondiente. En todo caso, el Ponente ha informado que, revisadas las NE que está presentando la Secretaría de la OACI, aparece la ATConf/6-WP/3 en la que, entre otras cosas, se destaca las siguientes conclusiones y recomendaciones:

“6. CONCLUSIONES

6.1 Del análisis precedente pueden extraerse las siguientes conclusiones:

a) En un entorno de liberalización del transporte aéreo internacional, las salvaguardias siguen siendo necesarias para algunos Estados en razón de las disparidades en los grados de desarrollo, el peso competitivo de los transportistas aéreos y las condiciones geográficas.

b) Las orientaciones que ha elaborado la OACI sobre medidas de salvaguardia para la efectiva participación en el transporte aéreo internacional, la garantía del servicio y las ayudas/subsidios estatales, los servicios aéreos esenciales y la evitación de las acciones unilaterales siguen siendo pertinentes y deberían mantenerse actualizadas para que los Estados puedan aplicarlas en función de sus necesidades.

7. RECOMENDACIONES

7.1 Se proponen a la consideración de la Conferencia las siguientes recomendaciones:

a) En el proceso de liberalización, los Estados deberían tener debidamente en cuenta no sólo los principios acordados por la comunidad de la aviación en los diversos foros de la OACI sobre medidas de salvaguardia para asegurar la participación sostenida y efectiva de todos los Estados en el transporte aéreo internacional sino también la necesidad de dar especial consideración a los intereses y necesidades de los países en desarrollo.

b) La OACI debería alentar a los Estados a seguir las orientaciones pertinentes de la OACI sobre medidas de salvaguardia en el desarrollo de su actividad normativa y a compartir con la OACI y los demás Estados sus experiencias de liberalización.

c) La OACI debería continuar siguiendo con atención las novedades en materia de salvaguardias y mantener las orientaciones pertinentes actualizadas para que respondan a los cambios que se vayan produciendo.”

En conclusión, durante la reunión el GEPEJTA debería evaluar este asunto a ver si se presenta o no una nota al respecto.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo
2.6 Impuestos y Otros gravámenes sobre el transporte aéreo internacional

Como se recordará, en anterior reunión del Grupo *ad hoc*, con relación a este tema, se acordó encargar a Guatemala y Cuba que preparen un proyecto de NE en el que se haga referencia a la “Declaración de Cartagena” para evitar la imposición de gravámenes al transporte aéreo en materia de medio ambiente.

Para la reunión del Grupo *ad hoc*, Guatemala había enviado un proyecto de NE, la misma que fue revisada y se acordó remitirla a Cuba para su análisis y complementación. Asimismo, se acordó revisar la redacción del párrafo 8 del Proyecto, por cuanto el encargo del Grupo *ad hoc* a Cuba y Guatemala plasmado en el proyecto de Guía de Orientación, aludía a que el Proyecto debía referirse exclusivamente a la “Declaración de Cartagena”, por tanto, debía eliminarse el texto que decía: “...sin embargo, también hemos manifestado que los avances en la OACI en materia ambiental, podrían suponer en alguna medida riesgos significativos al impulso de medidas impositivas y de nuevos gravámenes para el transporte aéreo...”, pues no se ajusta a la Declaración de Cartagena.

Asimismo, el proyecto de NE debía considerar el formato de OACI, que el título identifique el objeto de la nota y se incorpore a la misma los números y títulos de los documentos OACI a que hace referencia.

Hasta la fecha de elaboración de la presente nota no se ha recibido el proyecto correspondiente y se espera que lo hagan en la presente reunión del GEPEJTA.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo
2.7 Aspectos económicos de los aeropuertos y los servicios de navegación aérea

Como se recordará, el Grupo *ad hoc* en anterior reunión acordó encargar a la Secretaría de la CLAC solicite a los Estados copia de las respuestas que enviaron a la OACI sobre la encuesta de la CEANS 2008 para decidir posteriormente la pertinencia o no de presentar una NE durante la ATConf/6.

En cumplimiento de esto, se circuló la carta correspondiente y hasta la fecha de elaboración de esta NE se ha recibido respuesta únicamente de cuatro Estados (Brasil, Chile, Cuba y Uruguay). No obstante esto, en la NE ATConf/6-WP9 que presenta la Secretaría de la OACI a la Conferencia se observa los resultados de los dos cuestionarios y concluye que se vienen aplicando las dos recomendaciones de dicha Organización. Se ilustra además con cuadros clasificados por región. En consideración de esto, se ha creído conveniente no presentar nota de estudio o informativa sobre este tema.

Cuestión 2 Examen de cuestiones claves y de marco normativo
2.8 Aplicación de las políticas y orientaciones de la OACI

Conforme el encargo realizado por el Grupo *ad hoc* en la última reunión de Bogotá, la Secretaría ha preparado un proyecto de NE que hace alusión a la importancia que debe darse al área de transporte aéreo en el seno de la OACI, teniendo en cuenta que de un tiempo a esta parte ha venido disminuyendo sustancialmente la gestión de dicha área, la misma que se acompaña como **Adjunto 7**.

8. Por otro lado, cabe recordar que en anterior reunión del Grupo *ad hoc* Chile informó que presentará una nota de estudio sobre acceso a los mercados y otra sobre propiedad y control de los transportistas aéreos, las mismas que están abiertas al apoyo de los Estados miembros que deseen adherirse. Las notas de estudio señaladas se acompañan como **Adjuntos 8 y 9**, respectivamente.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

9. Se invita al GEPEJTA a:
- a) revisar la presente Nota de estudio;
 - b) intercambiar comentarios;
 - c) encargar a la Secretaría que remita a la OACI las Notas de estudio e informativas para su publicación, si así lo estiman pertinente; y,
 - d) encargar a la Secretaría que actualice la Guía de Orientación para la participación de la CLAC en la ATConf/6.



NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 1 del

orden del día: Panorama mundial de las tendencias y novedades

1.1: La industria y los aspectos normativos

ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE LA REGIÓN LATINOAMERICANA

(Nota de decisión presentada por los 22¹ Estados miembros de la
Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

RESUMEN

En la presente nota se proporciona información acerca de la tendencia creciente a la conformación de grupos de aerolíneas en el proceso de liberalización del transporte aéreo; se señalan tangencialmente las ventajas y desventajas de las Alianzas y señala la atención algunas cuestiones normativas que se plantean como consecuencia de esos avances.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

- a) considerar la información y las evaluaciones presentadas en esta nota;
- b) respaldar las conclusiones presentadas el párrafo 5 y
- c) adoptar las recomendaciones del párrafo 6

Referencias:

Plan Estratégico de la CLAC
Textos “Las Alianzas en el Transporte Aéreo” Informe 2010, La Aviación en Cifras, publicación de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia.
Nota de Estudio preparada por Colombia para la Asociación de Estados del Caribe denominada Visión General de las Alianzas en el Transporte Aéreo de Latinoamérica.

1. INTRODUCCION

1.1 La llamada desregulación adoptada en los Estados Unidos en 1978, indujo una nueva tendencia en el mercado de transporte aéreo internacional, que empezó a regirse por acuerdos aéreos comerciales más abiertos y con menor intervención de la autoridad, propiciando una competencia

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

intensiva entre aerolíneas, donde evidentemente las economías de escala son determinantes en la competitividad. En ese proceso, el tamaño del mercado y la conformación de redes cada vez más extensas, son claves para garantizar la subsistencia en un mercado internacional más abierto y más competido, razón por la cual las alianzas entre aerolíneas están a la orden del día como estrategia competitiva en el mercado actual de la aviación mundial y están jugando cada vez más un rol muy importante en el desarrollo de la aviación en América Latina la cual es un área geográfica privilegiada y que desarrolla altos índices de crecimiento.

2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ALIANZAS

2.1 Ventajas

- La ampliación de la red y de la oferta es una de las principales ventajas que ha fomentado el desarrollo de las alianzas, que representan beneficios para los usuarios y son un factor decisivo para justificar las integraciones, fusiones y adquisiciones, siempre que se garantice su armonía con las normas de competencia.
- Aparte de dotar de presencia global a las aerolíneas, las Alianzas contribuyen a generar una mayor variedad de servicios a los clientes –mayores frecuencias y rutas, mejores conexiones, unificación de programas de fidelización de pasajeros frecuentes, uso conjunto de salas vips, única facturación en los viajes que implican volar con más de una compañía, etc- al tiempo que dota a las aerolíneas miembros de mayor poder de compra, mayores eficiencias operacionales: coordinación de itinerarios, uso de slots, eficiencias en mantenimiento, programación más eficiente de flota, fomenta las sinergias, etc.

2.2 Desventajas

- Enfoques diferentes en los modelos de negocio previos a la alianza y sobre-costos derivados de ajustes requeridos durante el proceso de alianza, tales como armonización de flota, de procesos y de tecnología.
- Posibles objeciones o condicionamientos de las autoridades en función de las normas de competencia, que pueden generar incertidumbre al proceso de alianza. Falta de unidad/armonización regulatoria.
- Posibles efectos adversos para los usuarios si no se cuenta con herramientas adecuadas de control que prevengan prácticas indebidas de competencia.

3. LAS ALIANZAS RECIENTES EN LATINOAMERICA

3.1 En los diversos contextos regulatorios del transporte aéreo que se han dado a lo largo de su historia comercial, de mayor regulación (proteccionismo aeronáutico) o de mayor apertura (liberalización y cielos abiertos), los acuerdos y alianzas entre aerolíneas han existido y prevalecido, aunque con matices en su alcance, contenido y forma como se realizan. En esta nota, solo se hará referencia a los procesos más recientes que se han observado en la región latinoamericana.

3.2 A partir de los años noventa empieza a propagarse en Latinoamérica un modelo de negociación de derechos de tráfico aéreo mucho más flexible, en el marco de las tendencias internacionales que se dieron en Estados Unidos y Europa, de adoptar modelos llamados de cielos abiertos, modelos que al menos conceptualmente resultan más compatibles con las alianzas entre

operadores, en la medida que remueven las barreras de acceso a las rutas aéreas. En este nuevo entorno de mercados aéreos más liberales, el acuerdo típico de alianza comercial entre aerolíneas pasa a ser el de código compartido (code share), y a medida que éste se reproduce, involucrando múltiples operadores, se abren paso las llamadas Alianzas Globales, como redes de aerolíneas que siguen un patrón comercial que busca estandarizar beneficios a los clientes, a través de programas de viajero frecuente con la consecuente acumulación de millas, procesos de registro estandarizados, salones VIP, ascensos de clase, etc.

3.3 A continuación, considerando esta breve descripción del entorno regulatorio, se presentan las experiencias más recientes de alianzas entre aerolíneas en la región latinoamericana, que evidencian una aglutinación de los competidores en grupos diferenciados de aerolíneas, lo que puede considerarse como una característica distintiva del esquema actual de alianzas en la región.

3.4 GRUPO AviancaTaca Holding S.A. Consolidado en el año 2009, conformado por Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca), que incluyen Tampa Cargo S.A. así como Aerolíneas Galápagos S.A. (Aerogal), y las aerolíneas del llamado GRUPO TACA: TACA International Airlines S.A., Líneas Aéreas Costarricenses S.A. (LACSA), Transamerican Airlines S.A. (TACA Perú), Servicios Aéreos Nacionales S.A. (SANSA), Aerotaxis La Costeña S.A. e Isleña de Inversiones C.A. de C.V. (ISLEÑA). Con el nacimiento del grupo se da paso a una de las redes de transporte aéreo más grande en América Latina, facilitando la conectividad desde su sistema múltiple de centros de conexión, en Bogotá, El Salvador, San José de Costa Rica y Lima.

3.5 GRUPO COPA AIRLINES. Hacia el año 2000 COPA AIRLINES conformó una alianza con la antigua CONTINENTAL AIRLINES (hoy UNITED AIRLINES), que involucró en un principio participación accionaria, y enfocada primordialmente a tecnificar sus procesos, homologar y modernizar su flota y acceder a más destinos internacionales, a través de un acuerdo de código compartido, todo lo cual fortaleció a la aerolínea panameña. Bajo este proceso, a comienzos del 2005 Copa Holdings adquiere la empresa colombiana AERO REPUBLICA, conformando desde entonces una alianza estratégica con la aerolínea panameña COPA AIRLINES, buscando complementar sus operaciones y conectividad aérea, principalmente a través del Hub de Panamá. COPA AIRLINES ofrece más de cien vuelos diarios y cubre cerca de 60 destinos unos 30 países del continente americano, a los que los usuarios pueden viajar en rutas directas hacia y desde Panamá. Esta operación es complementada con los vuelos y red de rutas de AERO REPUBLICA (hoy conocida como COPA AIRLINES COLOMBIA).

3.6 GRUPO LAN. A finales de los noventa la aerolínea chilena LAN AIRLINES inició un proceso de expansión en la región sudamericana, a través de un modelo de establecimiento de aerolíneas en diferentes países, bajo la misma marca LAN, buscando servir tanto el mercado de cabotaje como las rutas internacionales principales. Bajo este concepto, aparecen LAN PERU, LAN ECUADOR y LAN ARGENTINA, que junto a la aerolínea matriz chilena, conforman el llamado GRUPO LAN. En el año 2010, atraído por el enorme crecimiento del mercado de cabotaje colombiano, que en ese año aumentó más del 30%, el grupo LAN adquirió la mayoría accionaria de la empresa colombiana AIRES, y un año más tarde cambió su marca para hacerla acorde con la del grupo, denominándola LAN COLOMBIA para efectos comerciales. En forma casi paralela al proceso de adquisición de AIRES, el grupo LAN conformo una alianza estratégica con la mayor empresa brasilera de transporte aéreo, TAM, sin duda una de las más grandes de la región, con lo cual se dio paso a la llamada alianza LATAM.

4. LAS AEROLÍNEAS LATINOAMERICANAS EN LAS ALIANZAS GLOBALES

4.1 Se han constituido tres alianzas mundiales, Star Alliance, Oneworld y SkyTeam, que abarcan en conjunto más del 60% del transporte mundial de pasajeros. El reciente ingreso de AVIANCA-TACA y COPA AIRLINES a STAR ALLIANCE, una de las alianzas globales más grandes del mundo representa una importante presencia de la aviación regional latinoamericana en una verdadera red

global del mercado internacional de transporte aéreo, que se traducirá en mejores opciones de conectividad para los usuarios y beneficios ampliados.

4.2 Por su parte LATAM Airlines Group, se encuentra en el proceso de evaluación debe decidir entre las alianzas globales que pertenecen las aerolíneas que la componen, teniendo en cuenta que LAN integra la alianza One World, mientras que TAM forma parte de Star Alliance.

4.3 A continuación se ilustra la información aportada por la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo, ALTA, respecto a las Alianzas Globales que están representadas en la región.

Así mismo se compara el total de ASK (Available Seat Kilometer) de la región antes y después de las alianzas entre aerolíneas locales. Está claro que este incremento no se debe solamente al hecho de que las aerolíneas tengan unido esfuerzos de venta y operaciones, sino también por el aumento de tráfico de pasajeros por influencia de las economías locales.

Alliance	Regional Destinations	Regional ASK's Market Share	World Destinations	World ASK's Market Share
One World	144	18.06%	754	14.51%
SkyTeam	134	16.95%	946	19.32%
Star	170	30.98%	1185	27.94%

Year	Total # of ASK's from Alliances
2002	28.00%
2012	65.99%

5. CONCLUSIONES

5.1 La expansión de los diferentes tipos de alianzas entre aerolíneas hace parte de las tendencias y características propias del mercado de transporte aéreo, especialmente en su ámbito internacional. En algunos casos, responden a restricciones en la regulación del mercado (como restricciones bilaterales sobre acceso a rutas); en otros, a la necesidad de reducir costos para mantenerse competitivos y con presencia en el mercado, o a la necesidad de reestructuración de las redes más grandes en los mercados más competitivos, para mejorar la rentabilidad.

5.2 En el negocio del transporte aéreo, es indudable la gran importancia que tiene el aumento de la escala de operación, y la conformación de redes de rutas en el ámbito doméstico, internacional y regional, contribuye de manera poderosa a lograr mayores escalas de operación, menores costos y mayor competitividad. Las tendencias de liberalización de los mercados han coadyuvado a superar el concepto tradicional de la aerolínea bandera, llevando a un esquema más de grupos de aerolíneas (alianzas) que trascienden las fronteras de un solo país, y más bien buscan servir zonas geográficas más amplias. En este entorno, las alianzas son clave para mejorar la competitividad y garantizar la presencia en el mercado a largo plazo.

5.3 La industria aérea no es ajena a la tendencia de las Alianzas, sin embargo enfrenta el reto de hacer compatible esta tendencia con un marco de regulación más liberal, en el cual es imperativo garantizar que la competencia se desarrolla de manera leal y equitativa. El aumento de la competencia y de la consolidación ha conllevado el mayor riesgo de comportamiento competitivo desleal.

5.4 Finalmente, en el caso latinoamericano, se aprecia una tendencia creciente a la conformación de grupos de aerolíneas, a través de alianzas que están en proceso de evolución, lo que se evidencia en los diferentes tipos de Acuerdos entre las aerolíneas, tales como Código Compartido, el uso común de la plataforma tecnológica de los sistemas de reservas y registro de pasajeros (código único), los Acuerdos de Utilización de Aeronaves, tanto en la modalidad de fletamento como de intercambio recíproco de aeronaves, que busca optimizar el uso de la flota y aumentar la capacidad operacional de las aerolíneas, y diversos acuerdos comerciales como el de explotación conjunta de una marca común.

6. RECOMENDACIONES

6.1 Se proponen las siguientes recomendaciones a la conferencia:

- a) La OACI debería continuar vigilando las novedades en esta esfera y actualizando sus orientaciones en respuesta a los cambios y a las necesidades de los Estados.
- b) La OACI debería establecer un conjunto de principios básicos sobre la competencia leal en el transporte aéreo internacional, dado que la competencia no se da solo entre líneas aéreas, sino cada vez más alianzas globales.



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-WP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 1 del

orden del día: **Panorama mundial de las tendencias y novedades**

1.2: **Otro ámbito de la labor de OACI que puede tener repercusiones económicas.**

MODELO DE DOBLE VIGILANCIA PARA EL INTERCAMBIO DE AERONAVES DE DISTINTOS ESTADOS

(Nota de decisión presentada por los 22¹ Estados miembros de la
Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

RESUMEN

En la presente nota se proporciona un modelo alternativo al 83 bis del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, para permitir el Intercambio de Aeronaves entre empresas de distintos Estados. El modelo en cuestión ha constituido una importante herramienta para los Estados de la CLAC y sobre la cual no existe precedente referencial por parte del Organismo Rector de la Aviación Civil.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

- a) considerar la información y los antecedentes presentados en esta nota;
- b) respaldar las conclusiones presentadas el párrafo 3 y
- c) adoptar las recomendaciones del párrafo 4

Referencias:

Plan Estratégico de la CLAC
Resolución A20-7 de la CLAC (adjunta en el Apéndice de esta nota)
Nota de Estudio CLAC/GEPEJTA/28-NE/14 presentada por Colombia.
Nota de Estudio preparada por Chile para presentar los objetivos y alcance del modelo de doble fiscalización para permitir el intercambio de aeronaves de empresas aéreas de distintos Estados.

1. INTRODUCCION

- 1.1 En cumplimiento al Plan Estratégico de la CLAC, se efectuó un análisis de la Política aérea de los Estados, y se determinó que existe una tendencia a incluir en la política, normas, criterios

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

y/o procedimientos relacionados con acuerdos de colaboración, algunos países muestran mayor grado de apertura respecto a los referidos acuerdos y otros los aplican de manera más restrictiva.

- 1.2 A partir de los años noventa se hace mas evidente en Latinoamérica una apertura en los derechos de tráfico de acuerdo a las tendencias internacionales y siguiendo modelos más compatibles con las alianzas globales entre operadores. En este entorno de mercados aéreos más liberales, los acuerdos de código compartido (code share), se transforma en una necesidad imperiosa de los operadores en busca de la competitividad.
- 1.3 La práctica de arrendamiento de aeronaves se ha ido amplificando. El uso de aeronaves arrendadas y en un entorno normativo liberalizado, el arrendamiento de aeronaves facilita la entrada de nuevos transportistas en el mercado y/o posibilita el aprovechamiento máximo de las aeronaves.
- 1.4 En general los Estados, disponen de una clausula modelo para acuerdos de código compartido o se guían por la sugerida en el modelo MASA de la OACI. Sin embargo, en lo atinente a los intercambios de aeronaves, se observa que en su mayoría no disponen de clausula modelo o no han aplicado esta figura.
- 1.5 Se determinó que si bien en todos los Estados existen disposiciones específicas o textos normativos que enmarcan el tema y que se tienen criterios administrativos para el manejo del mismo En varios Estados no permiten el intercambio de aeronaves, derivado de las dificultades que implica aplicación del traspaso de responsabilidades basado en el articulo 83 bis del Convenio.
- 1.6 El Convenio de Chicago sobre Aviación Civil Internacional, establece claramente las responsabilidades que corresponden al Estado de Matrícula y al Estado del Explotador, en materia de Seguridad Operacional, sin embargo, su aplicación de dificulta en el intercambio de aeronaves entre distintos operadores de Estados diferentes y por periodos muy cortos de tiempo.
- 1.7 Considerando que el intercambio de aeronaves, es una modalidad necesaria para los operadores para mejorar la eficiencia y por sobre todo, para poder darle una mejor utilización a las aeronaves o suplir falta transitorias de disponibilidad de su flota, se elaboró un modelo alternativo al 83 bis, que mantiene las responsabilidades del Estado del Explotador y del Estado de Matrícula, garantizando la seguridad operacional, sin generar mayores costos a los operadores, permitiendo el intercambio de aeronaves por horas.
- 1.8 En la actualidad en la Región existen varios Estados que están aplicando este acuerdo con otros Estados de la Región (Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú) para permitir el intercambio de aeronaves, denominado “Memorando de Acuerdo de Cooperación entre las autoridades aeronáuticas para la doble vigilancia de la seguridad operacional relativo a los contratos de intercambio de aeronaves” y se puede concluir que la implementación y aplicación de los mismos ha sido exitosa, toda vez que se han materializado 25.000 procesos de intercambios de aeronaves al año, sin ningún inconveniente de seguridad operacional.

2. **DESCRIPCIÓN DEL MODELO**

- 2.1 El Acuerdo tiene como fundamento y motivación la voluntad de las autoridades aeronáuticas de concretar acciones que fomenten, faciliten y simplifiquen las operaciones de aeronaves,

empresas y, el desempeño de personal aeronáutico de un Estado en espacio aéreo del otro y viceversa, con miras a desarrollar la actividad y relaciones aeronáuticas entre ambos países; así como la necesidad de coordinar el efectivo control y fiscalización que a cada autoridad le compete, en sus correspondientes ámbitos de jurisdicción, respecto de la operación de aeronaves de empresas aéreas autorizadas por sus respectivos Gobiernos, en lo relativo a servicios de transporte aéreo internacional de pasajeros, carga y/o correo.

- 2.2 Consideran de mutuo interés facilitar la cooperación técnica y operacional entre las aerolíneas de ambas Partes, que les permita lograr mayores eficiencias optimizando la utilización de sus aeronaves, para lo cual incorporan en este instrumento los principios básicos necesarios para la ejecución de los contratos de intercambio de aeronaves, bajo un marco que asegura que se cumplen las responsabilidades del Estado de Matrícula y del Estado del Explotador.
- 2.3 Siendo de interés de ambas partes fortalecer la seguridad operacional mediante la vigilancia continua, la autoridad aeronáutica de un Estado reconoce el valor de la participación de la autoridad del otro Estado y acepta las acciones de inspección y supervisión permanente de las aeronaves de matrícula de su Estado pueda hacer el otro Estado en su territorio y espacio aéreo, sin perjuicio de las responsabilidades que le competen como Estado de Matrícula, particularmente en lo relacionado a los Anexos 1,6 y 8 de el Convenio.
- 2.4 El alcance del Acuerdo es amplio y abarca a aquellas aeronaves de Matrícula de sus Estados que estén incluidas en las Especificaciones Operacionales, así como el otorgamiento, convalidación de licencias y habilitaciones del personal aeronáutico, en forma recíproca y todas las acciones que permitan mantener la vigencia de estos instrumentos, en concordancia con la normativa y legislación de ambos Estados.
- 2.5 En cuando a las responsabilidades de cada Estado que forma parte del acuerdo de modo resumido se mantienen, entre otras las siguientes las siguientes:
 - 2.5.1 A. De la Autoridad Aeronáutica del Estado de Matricula:
 - a) Otorgar y/o convalidar licencias y habilitaciones del personal aeronáutico que así lo solicite, de conformidad con su legislación interna, para cumplir sus funciones en aeronaves de su Matrícula.
 - b) Mantener en todo momento control pleno sobre todo lo relativo a la aeronavegabilidad de las aeronaves de su matrícula utilizadas por las empresas aéreas autorizadas por el otro Estado, cuando medien contratos de arrendamiento de intercambio (arrendamiento por horas).
 - c) Aceptar todas las acciones de fiscalización que desee realizar la Autoridad Aeronáutica del otro Estado, aunque ello implique doble fiscalización, en relación a la aeronavegabilidad de las aeronaves de su matrícula cuando operen para empresas del otro Estado.
 - d) Ejercer todas las responsabilidades del Estado del explotador, para las empresas de su Estado, independientemente de la matrícula de las aeronaves.
 - 2.5.2 De la Autoridad Aeronáutica del Estado de Explotador :
 - a) Otorgar y convalidar licencias y habilitaciones al personal aeronáutico que así lo solicite, de conformidad con su legislación interna.

- b) Ejercer las acciones de inspección y supervisión permanente de las aeronaves matrícula del otro Estado cuando operen para empresas de su Estado.
- c) Efectuar las inspecciones que estime necesarias para verificar que se mantienen permanentemente las condiciones bajo las cuales fue otorgado el certificado de aeronavegabilidad.
- d) Asegurar que el explotador incluya sus responsabilidades de mantenimiento en el Manual General de Mantenimiento (MGM)
- e) Asegurar que las responsabilidades del Programa de Mantenimiento y la elaboración de procedimientos figuren en el MGM
- f) Efectuar la inspección de los registros de mantenimiento de acuerdo al Plan de Vigilancia Continua.
- g) Verificar que el explotador efectúe el análisis de la aeronavegabilidad y remita los informes al Estado de Matrícula.
- h) Verificar que los procedimientos para la aplicación de modificaciones o reparaciones a las aeronaves, figuren en el MGM del explotador y se aplican permanentemente.
- i) Verificar que los arreglos de mantenimiento de línea fuera de la base principal de mantenimiento, se aplican correctamente de acuerdo a los procedimientos que figuran en el MGM.
- j) Ejercer todas las responsabilidades del Estado del explotador, para las empresas de su Estado, independientemente de la matrícula de las aeronaves.

3. **CONCLUSIONES**

- 3.1 El modelo presentado mantiene sin variaciones las responsabilidades del Estado de Matricula y del Estado del Explotador de acuerdo a lo establecido en el Convenio.
- 3.2 El modelo considera una importante cooperación entre Estados, para mejorar la fiscalización de aeronaves de su matrícula, cuando operen para empresas de otro Estado, garantizando la seguridad operacional en los procesos de intercambio de aeronaves.
- 3.3 El modelo no genera mayores costos para los operadores, permitiendo una eficiente utilización de sus aeronaves y también les permite suplir la falta transitoria de aeronaves de su propia flota, para cumplir los compromisos comerciales.

4. **RECOMENDACIONES**

- 4.1 Se proponen las siguientes recomendaciones a la conferencia:
 - a) La OACI debería considerar la información y los antecedentes presentados en esta nota, para analizar la conveniencia de promover este modelo alternativo para el intercambio de aeronaves, entre empresas de distintos Estados.
 - b) Respalda las conclusiones presentadas el párrafo 3



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-WP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 1 del

orden del día: **Panorama mundial de las tendencias y novedades**

1.2: **Otro ámbito de la labor de OACI que puede tener repercusiones económicas.**

COSTO EFICIENCIA DEL SISTEMA DE COOPERACIÓN PARA LA VIGILANCIA A LA SEGURIDAD OPERACIONAL (SRVSOP)

(Nota de decisión presentada por los 22¹ Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

RESUMEN

En la presente nota se proporciona información del resultado del Estudio de costo eficiencia del Sistema de Cooperación para la Vigilancia para la Seguridad Operacional (SRVSOP), de Latinoamérica, que demuestra el impacto económico tanto para los Estados como los explotadores.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

- a) considerar la información y las evaluaciones presentadas en esta nota;
- b) respaldar las conclusiones presentadas el párrafo 3 y
- c) adoptar las recomendaciones del párrafo 4

Referencias:

Memorando de entendimiento entre la OACI y la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) en Montreal, Canadá, el 1 de octubre de 1998.
Plan Estratégico de la CLAC
Estudio dispuesto por las Autoridades Aeronáuticas miembros del Sistema y realizado por expertos de la Región
Nota de Estudio preparada por Chile para presentar el Costo Beneficio del SRVSOP.

1. INTRODUCCION

1.1 Durante la Quinta Reunión de Autoridades de Aviación Civil (RAAC/5), realizada el año 1996, se decidió adoptar medidas para de establecer un organismo multinacional o regional de

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

vigilancia de la seguridad operacional, tendiente a mejorar el cumplimiento de las normas y métodos recomendados (SARPs).

- 1.2 En este marco, se suscribe un memorando de entendimiento entre la OACI y la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) en Montreal, Canadá, el 1 de octubre de 1998. El Memorando de Entendimiento establece que es responsabilidad de la CLAC el propiciar un acuerdo entre los Estados de Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica y del Caribe del continente americano para la implantación y participación en el Sistema.
- 1.3 Sin embargo, recién el año 2002 formalmente se iniciaron las actividades del Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional (SRVSOP) al lograr la cantidad de diez (10) países miembros. Actualmente son 12 los Estados miembros.
- 1.4 El acuerdo de adhesión firmado por los Estados contiene dos artículos que han sido el eje para la implementación de las actividades de este proyecto, esto son: Artículo Segundo: - Armonización de Normas y Procedimientos, donde los Estados se comprometen a armonizar sus reglamentos y procedimientos en materia de seguridad operacional y el Artículo Tercero: donde se comprometen a apoyar al Sistema con expertos que sean solicitados.
- 1.5 En el transcurso de diez (10) años el SRVSOP ha logrado establecer una estrategia de armonización de normas y procedimientos que se basa en el desarrollo de los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos (LARs) y en una serie de actividades multinacionales que han creado las bases para la consolidación de un mecanismo regional efectivo de vigilancia de la seguridad operacional.
- 1.6 Actualmente la región presenta un alto grado de armonización de las normas, complementados con certificaciones de equipos multinacionales inicialmente a Centros de Mantenimiento, recientemente a Centros de Instrucción y se continuará avanzando en otras áreas.
- 1.7 La tendencia en el mercado de transporte aéreo internacional, de acuerdos aéreos comerciales más abiertos y con menor intervención de la autoridad, ha implicado una mayor competencia entre aerolíneas, y donde las economías de escala son determinantes. En este proceso, donde los Estados pueden participar facilitando los acuerdos multinacionales que impliquen una disminución de los costos mediante evitar la duplicación de esfuerzos. Desde esta perspectiva el rol que esta cumplimiento el SRVSOP, es muy importante para el desarrollo de la aviación en América Latina, con seguridad y eficiencia.

2. ANALISIS DEL COSTO BENEFICIO DEL SRVSOP

- 2.1 El modelo adoptado para estimar los beneficios para los Estados miembros, consistió en determinar los costos o beneficios directos al realizar certificaciones, asistencia a los Estados capacitación, producción y actualización de normas, a través del Sistema, comparado con los costos que se habrían producido a valores alternativos, esto es a precios de mercado que se hubiesen pagado si no existiese el SRVSOP y que cada Estado desarrollará sus propias normas y ejecutara sus propias visitas de certificación.
- 2.2 El escenario uno considera la situación sin la existencia del SRVSOP, en que los Estados deben desarrollar sus normas por separado y comprar sus cursos en el mercado y un segundo escenario que prevé una situación con el SRVSOP.

- 2.3 La medición de costos y beneficios se efectuó considerando cuatro productos que el SRVSOP entrega como resultado. Estos son: Capacitación, Asistencia a los Estados, Producción de LARs, Certificación de OMAs.
- 2.4 Los resultados del estudio se reflejaron en dos tipos de Análisis: Cuantitativo y Cualitativo.
- 2.5 Los resultados del análisis desde el punto de vista cualitativo entregó las siguientes conclusiones:
- 2.5.1 La gestión del SRVSOP ha permitido generar productos reconocidos por su calidad en la inspección y transparencia en la administración de seguridad operacional, como el Intercambio de Datos de Inspección de Seguridad en Rampa (IDISR).
- 2.5.2 Las actividades de certificación y vigilancia multinacionales contemplan también la instrucción en el trabajo para inspectores. Para cada actividad de certificación y vigilancia multinacional se conforma un equipo perteneciente al registro de auditores LAR y se abren plazas para que los Estados envíen a sus inspectores para participar en el proceso y adquieran experiencia en el trabajo.
- 2.5.3 En materia de asistencia a los Estados, se ha logrado identificar las capacidades de la región, lo cual permite una mayor integración y la independencia de la región de asesores externos.
- 2.5.4 Una regulación armonizada con especialistas formados de manera estandarizada genera beneficios por la facilidad de acceso a estos especialistas, lo cual es un importante beneficio de ahorro de tiempo, para contar con una documentación única. Esto genera un mayor nivel de seguridad operacional de los Estados y de la región, otorgándole mayor competitividad frente a otras regiones.
- 2.5.5 Estos beneficios, orientados claramente a los operadores, brindan como resultado un aumento de la demanda, producto de la percepción de los usuarios finales del Sistema, de un aumento en la calidad de la seguridad operacional producto de la armonización de normas.
- 2.5.6 En este estudio no se ha cuantificado la colaboración que brinda la OACI, para la gestión del Gerencial y Técnica del Sistema Regional, representado directamente por el tiempo que dedica el Coordinador General (ICAORD Lima) y el Oficial Regional de Seguridad de Vuelo respectivamente.
- 2.6 Los resultados del análisis desde el punto de vista cuantitativo entregó las siguientes conclusiones:

PRODUCT	COST WITHOUT SRVSOP	COSTO WITH SRVSOP	BENEFIT
Training	2.060.570	927.985	1.132.585
Assistance to States	260.000	119.350	140.650
LARs Production	15.137.333	2.236.732	11.806.406
OMAs Certification	881.870	244.481	637.389
TOTALS	18.339.773	3.528.548	13.717.030

Nota: Valores en US\$

- 2.6.1 Se obtuvieron los costos de realizar las distintas actividades de producción para generar los productos del SRVSOP, tanto por separado como en conjunto y, a su vez, los costos de realizar estas actividades sin que exista el SRVSOP. Es posible entonces visualizar un beneficio de US\$13.717.030.- por ahorro de costos, al contar con este Sistema.
- 2.6.2 También es necesario considerar que los operadores, centros de mantenimiento, personal aeronáutico y otros usuarios del Sistema, también tendrán ahorros de costos producto de la existencia del SRVSOP. Por tanto, los beneficios que actualmente se encuentran cuantificados están subvaluados.
- 2.7 Desde el punto de los operadores les disminuye considerablemente los costos para obtener una certificación, ya que con la auditoria del equipo multinacional recibe la certificación del resto de los Estados adheridos al sistema. Esta disminución de costos también se refleja en las horas hombre que debían destinar a múltiples auditorias para lograr el mismo propósito.
- 2.8 Los beneficios tanto cualitativo como cuantitativo para los Estados y para los operadores aumentarían significativamente, cuando se incrementen los productos que se encuentra desarrollando el SRVSOP, y los efectos que producirá una normativa estandarizada para el intercambio de bienes y servicios entre operadores.

3. **CONCLUSIONES**

- 3.1 El SRVSOP ha desde su creación a la fecha ha generado importantes ahorros de costos a los Estados que lo componen y se ha traducido en importantes beneficios para los operadores los que sólo recientemente podrán valorar los resultados.
- 3.2 Se ha efectuado capacitación, asistencia a los Estados, actividades multinacionales, implantaciones, seminarios y otros, que sin el Sistema no se hubiesen realizado o su costo habría sido prohibitivo para la mayoría de los Estados.
- 3.3 Se ha generado un banco de profesionales aeronáuticos de primer nivel, con una capacitación y experiencia estandarizada a nivel regional, lo que facilita la cooperación entre los Estados de la Región.

4. **RECOMENDACIONES**

- 4.1 Se proponen las siguientes recomendaciones a la conferencia:
- a) La OACI debería continuar promoviendo, apoyando y entregando mayores responsabilidades, a los Grupos Regionales de Seguridad Operacional, actualizando sus orientaciones en respuesta a los cambios y a las necesidades de los Estados y las subregiones
 - b) Los Estados deberían incrementar la participación activa en los Grupos Regionales de Seguridad Operacional, y institucionalizar estos sistemas en una Organización Multinacional Regional, estableciéndoles metas e indicativos de gestión.



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-IP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 2 del

orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo

2.1: Acceso a los mercados

AVANCES DE LA REGIÓN LATINOAMERICANA EN EL PROCESO DE LIBERALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS INTERNACIONALES DE TRANSPORTE AÉREO

(Nota informativa presentada por los 22¹ Estados miembros de la
Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

RESUMEN

La presente Nota informa a la Conferencia sobre los avances alcanzados en el proceso de liberalización de los servicios de transporte aéreo en la región latinoamericana, en el marco de la CLAC y específicamente la promulgación y suscripción del Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos de este Organismo.

Referencias:

Plan Estratégico de la CLAC
Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos CLAC

1.

INTRODUCCIÓN

1.1 La liberalización, como tendencia del transporte aéreo en América Latina, se inició con la eliminación de las empresas aéreas estatales o comúnmente llamadas de bandera, las mismas que se sustentaban en la inversión gubernamental y en muchos casos el subsidio del Estado. A partir de entonces, la liberalización ha ido aumentando su presencia regional y hoy convive con políticas aéreas conservadoras y flexibles o en tránsito hacia la liberalización.

1.2. En la mayoría de países de la región, como consecuencia de una tendencia mundial, el Estado dejó de administrar empresas aéreas y empezó a regular cada vez menos la oferta y las tarifas, con esto las actividades que fue abandonando el Estado las fue asumiendo el propio mercado.

1.3. Este proceso ha tenido distintos ritmos en los países de América Latina y no ha estado exento de problemas:

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

ADJUNTO 4

AN-Conf/12-IP/

- 2 -

- Para algunas autoridades aeronáuticas la liberalización de los mercados de transporte aéreo aún significa riesgos de competencia ruinosa y quisieran seguir manteniendo el sistema tradicional de regular la oferta y fijar los precios, a pesar que esto último prácticamente ya se ha superado pues casi en la totalidad las tarifas únicamente se registran.
- Otras se han convencido que las regulaciones y restricciones frenan el crecimiento y que la libre competencia estimula a los transportadores a mejorar los servicios y a crear nuevos mercados.
- Y entre unas y otras, están aquellas autoridades que han optado por ir flexibilizando progresivamente sus políticas, para irse adaptando gradualmente a los nuevos escenarios.

1.4. En este proceso las autoridades aeronáuticas han procurado no interferir con regulaciones y restricciones excesivas o innecesarias que compliquen el funcionamiento del mercado.

1.5. Por su parte, los transportadores aéreos, han contribuido evitando conductas desleales, tales como aplicar tarifas bajo el nivel medio del costo o excesos de oferta.

1.6. En la Región también ha sido necesario revisar el criterio de “propiedad sustancial y control efectivo” para otorgar, denegar o revocar una autorización de explotación a una línea aérea extranjera designada por otro país.

1.7. En el entorno de una economía global, ha sido conveniente disminuir las restricciones al acceso al capital internacional, es decir, eliminar o morigerar la condición o exigencia de propiedad como criterio único o principal de designación y autorización, de modo tal que, las líneas aéreas puedan gestionar y determinar sus estructuras con libertad, basándose en sus necesidades de capital y estrategias. Sin embargo, la eliminación de dichas restricciones no ha comprometido la capacidad de las autoridades designantes de ejercer sus controles reglamentarios, especialmente en materia de seguridad de la aviación y seguridad operacional.

2.

Acuerdo**Multilateral de Cielos Abiertos/CLAC**

2.1. Después de un largo proceso y un arduo trabajo, durante el 2010 se materializó una iniciativa muy importante en Latinoamérica. En el caso de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) se constituyó un Grupo *Ad Hoc* para que propusiera a la Región un “Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos”. Dicho Grupo estuvo integrado por Chile (Ponente), Brasil, Costa Rica, Cuba, Guatemala, Panamá y República Dominicana.

2.2. El proyecto fue elaborado sobre la base de un texto preparado originalmente por la Secretaría y el Punto Focal de la Macrotarea sobre “Transporte y Política Aérea”, teniendo siempre a la vista el modelo de convenio multilateral de corte liberal elaborado por la 5ta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de la OACI, con las adaptaciones que requería la realidad latinoamericana y teniendo muy presente los aportes recibidos de los Especialistas de los Estados miembros de la CLAC, todos muy valiosos y que en gran medida fueron incorporados al proyecto.

2.3. Luego de haberse acogido favorablemente el proyecto de Acuerdo, los Estados miembros en la Décimo Novena Asamblea Ordinaria (Punta Cana, República Dominicana, noviembre

2010) de la CLAC lo promulgaron y quedó abierto a la firma, estableciéndose como depositaria del mismo a la Secretaría permanente de la CLAC. Hasta la fecha de la elaboración de la presente nota el Acuerdo ha sido suscrito por: Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay, y se espera que en el transcurso del próximo año lo hagan por lo menos cinco Estados más.

2.4. El proyecto que consta de un Preámbulo y 40 artículos, prevé la múltiple designación de empresas aéreas y no exige la propiedad sustancial y el control efectivo de las mismas, con el fin de no dificultar la inversión extranjera sino que las líneas aéreas estén constituidas en el territorio del Estado Parte que la designa, que tengan su oficina principal en el territorio de dicho Estado, que estén bajo el control normativo de aquella Parte y que, ésta última, cumpla las disposiciones sobre seguridad operacional y seguridad de la aviación. Las mismas causales se requieren para negar, revocar o limitar una autorización.

2.5 En materia de capacidad, el Acuerdo permite que las líneas aéreas designadas determinen libremente la capacidad a ofrecer en sus servicios de transporte aéreo internacional, basándose en consideraciones comerciales, propias del mercado.

2.6. En materia de competencia, el Acuerdo establece que, en el marco de las leyes sobre competencia de cada una de las Partes, las líneas aéreas designadas deben gozar de un entorno de competencia sana y leal al explotar las rutas otorgadas.

2.7. En lo que dice relación con las tarifas, las líneas aéreas designadas podrán fijar libremente sus tarifas para el transporte aéreo, basándose en consideraciones comerciales de mercado.

2.8 El Acuerdo contempla todas las facilidades y oportunidades comerciales propias de los Acuerdos liberales en materia de: venta y comercialización de servicios de transporte aéreo, conversión de divisas y transferencia de ganancias, empleo de personal no nacional, acceso a los servicios locales, utilización de los servicios de escala, acuerdos de código compartido y de cooperación entre compañías aéreas, cambio de capacidad en la ruta, contratos de utilización de aeronaves y uso de otros modos de transporte.

2.9. El Acuerdo incluye el derecho a formular reservas, en la convicción de que ello constituye una ventaja porque probablemente facilitará la ratificación y la adhesión al Acuerdo. Se tuvo presente, por otra parte, que las reservas que se formulen al firmar, ratificar o adherir al Acuerdo se pueden levantar en cualquier momento, lo que otorga flexibilidad a esta fórmula. Sobre esto último, recientemente, en la XX Asamblea Ordinaria de la CLAC (Brasilia, Brasil, noviembre 2012) se promulgó la Resolución A20-27 "Orientaciones para el Tratamiento de las Reservas (formulación, aceptación y objeción) EN EL Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos para los Estados Miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil", la misma que define con claridad meridiana el Artículo 37 del Acuerdo en la parte correspondiente a las "Reservas", lo que facilitará la comprensión de este tema y ayudará a que los Estados, que aún no lo han hecho, suscriban el mismo lo antes posible.

2.10. Por último, en materia de derechos de tráfico se otorgan plenos derechos de tráfico entre los Estados Partes y con terceros países, esto es, hasta la sexta libertad. En párrafos separados se otorga la séptima libertad para los servicios de carga exclusiva; la séptima libertad para los servicios combinados de pasajeros y carga; y el derecho a cabotaje, esto es, la octava y novena libertad.

3. MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA

ADJUNTO 4

3.1 Se invita a la Conferencia a tomar conocimiento de la información presentada y del Acuerdo con sus respectivos documentos complementarios que se acompañan como **Anexo**.

RESOLUCIÓN N° A19-03
ACUERDO MULTILATERAL DE CIELOS ABIERTOS
PARA LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA
COMISION LATINOAMERICANA DE AVIACION CIVIL

Preámbulo

Los Gobiernos que suscriben, en adelante “los Estados Partes” o “las Partes” en el presente Acuerdo;

SIENDO PARTES en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional, abierto para la firma en Chicago el 7 de diciembre de 1944;

CONSIDERANDO que la celebración de un acuerdo multilateral sobre transporte aéreo internacional favorecerá la cooperación y el desarrollo de los países de la región latinoamericana;

DESEANDO facilitar la expansión de las oportunidades de los servicios aéreos internacionales de los países de la región;

CONVENCIDOS de la conveniencia de optimizar los recursos aeronáuticos y la infraestructura de la región;

CONSCIENTES de la necesidad de desarrollar la industria aeronáutica y de contemplar los derechos e intereses de los usuarios;

EXPRESANDO su voluntad de coordinar sus políticas aeronáuticas en sus relaciones entre sí y con respecto a terceros países y sistemas de integración; y

AFIRMANDO su compromiso a favor de la seguridad de las aeronaves, los pasajeros, la infraestructura y los terceros, así como de la facilitación y la protección del medio ambiente;

HAN ACORDADO lo siguiente:

Artículo 1
Definiciones

Para los fines del presente Acuerdo:

- “Autoridad Aeronáutica” es la entidad gubernamental designada en cada uno de los Estados Partes facultada para reglamentar el transporte aéreo internacional o su organismo u organismos sucesores;
- “Acuerdo” designa el presente Acuerdo y las correspondientes enmiendas;
- “Capacidad” es la cantidad de servicios prestados en el marco del Acuerdo, medida generalmente por el número de frecuencias o toneladas de carga ofrecidas en un mercado, semanalmente o durante otro período determinado;
- “Convenio” designa el Convenio sobre Aviación Civil Internacional abierto para la firma en Chicago el 7 de diciembre de 1944, incluyendo los Anexos adoptados en virtud del Artículo 90 de

ADJUNTO 4
ANEXO

dicho Convenio, y las enmiendas de los Anexos o del Convenio en virtud de los Artículos 90 y 94, en la medida en que los Anexos y las enmiendas hayan llegado a ser aplicables para los Estados Partes;

- “Línea aérea designada” significa una línea aérea que ha sido designada y autorizada de conformidad con el Artículo 3 del presente Acuerdo;
- “Tarifas” significa los precios que deben ser pagados por el transporte de pasajeros, equipaje y carga y las condiciones bajo las cuales estos precios se aplican, incluyendo los precios y comisiones de las agencias y de otros servicios auxiliares;
- “Territorio”, con relación a un Estado, designa las áreas terrestres y las aguas territoriales adyacentes y el espacio aéreo por encima de las mismas, bajo la soberanía de dicho Estado;
- “Servicio aéreo”, “servicio aéreo internacional”, “línea aérea” y “escala para fines no comerciales” tienen la significación que han recibido en el Artículo 96 del Convenio; y
- “CLAC” designa a la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.

Artículo 2
Otorgamiento de derechos

1. Cada Parte concede a las otras Partes los siguientes derechos para la prestación de servicios de transporte aéreo internacional por las líneas aéreas de las otras Partes:

- el derecho de volar a través de su territorio sin aterrizar;
- el derecho de hacer escalas en su territorio para fines no comerciales;
- el derecho de prestar servicios regulares y no regulares de transporte aéreo internacional de pasajeros, carga y correo, ya sea separadamente o en combinación, desde puntos anteriores al territorio de la Parte que designa la línea aérea, vía el territorio de esa Parte y puntos intermedios, hacia cualquier punto en el territorio de la Parte que ha concedido el derecho y más allá, con plenos derechos de tráfico de tercera, cuarta, quinta y sexta libertad, con el número de frecuencias y el equipo de vuelo que estimen convenientes;
- el derecho de prestar servicios regulares y no regulares exclusivos de carga, entre el territorio de la Parte que concedió el derecho y cualquier tercer país, pudiendo dichos servicios no comprender ningún punto del territorio de la Parte que designa la línea aérea, con plenos derechos de tráfico hasta la séptima libertad, con el número de frecuencias y equipo de vuelo que estimen convenientes;
- el derecho de prestar servicios regulares y no regulares combinados, entre el territorio de la Parte que concedió el derecho y cualquier tercer país, pudiendo dichos servicios no comprender ningún punto del territorio de la Parte que designa la línea aérea, con plenos derechos de tráfico hasta la séptima libertad, con el número de frecuencias y equipo de vuelo que estimen convenientes;

- el derecho de prestar servicios regulares y no regulares de transporte aéreo, combinados de pasajeros y carga, o exclusivos de carga, entre puntos del territorio de la Parte que ha concedido el derecho de cabotaje (octava y novena libertad); y
 - los demás derechos especificados en el presente Acuerdo.
2. Cada línea aérea designada podrá, en cualquiera o en la totalidad de sus vuelos y a su opción:
- explotar vuelos en una o en ambas direcciones;
 - combinar diferentes números de vuelo en una operación de aeronave;
 - explotar servicios a puntos anteriores, intermedios y más allá y puntos en los territorios de las Partes en las rutas, en cualquier combinación y en cualquier orden;
 - omitir escalas en cualquier punto o puntos;
 - transferir tráfico de cualquiera de sus aeronaves a cualquiera de sus otras aeronaves en cualquier punto de las rutas;
 - explotar servicios a puntos anteriores a cualquier punto en su territorio, con o sin cambio de aeronave o número de vuelo, y ofrecer y anunciar dichos servicios al público como servicios directos, adoptando en todos los casos las medidas necesarias para asegurar que los consumidores estén plenamente informados;
 - hacer escala en cualquier punto dentro o fuera del territorio de cualquiera de las Partes;
 - transportar tráfico en tránsito a través del territorio de cualquiera de las otras Partes; y
 - combinar tráfico en la misma aeronave, independientemente de su punto de origen; sin restricciones geográficas o de dirección y sin perder ningún derecho a transportar tráfico concedido en virtud del presente Acuerdo.

Artículo 3 Designación y autorización

1. Cada Parte tendrá el derecho de designar tantas líneas aéreas como desee para explotar los servicios convenidos de conformidad con el presente Acuerdo y de retirar o modificar dichas designaciones. Las designaciones se comunicarán por escrito a las otras Partes por vía diplomática y al Depositario.
2. Al recibir la correspondiente designación y la solicitud de la línea aérea designada, en la forma y de conformidad con los requisitos prescritos para la autorización de explotación, cada Parte otorgará la autorización de explotación apropiada con el mínimo de demoras, a condición de que:
- la línea aérea esté constituida en el territorio del Estado Parte que la designa y tenga su oficina principal en el territorio de dicha Parte.
 - la línea aérea esté bajo el control normativo efectivo del Estado Parte que la designa;
 - la Parte que designa la línea aérea cumpla las disposiciones establecidas en el Artículo 8 (Seguridad operacional) y el Artículo 9 (Seguridad de la aviación); y

ADJUNTO 4
ANEXO

- la línea aérea designada esté calificada para satisfacer las demás condiciones prescritas en virtud de las leyes y los reglamentos normalmente aplicados a la explotación de los servicios de transporte aéreo internacional por la Parte que examina la o las solicitudes.

3. Al recibir la autorización de explotación mencionada en el párrafo 2, una línea aérea designada podrá iniciar la explotación de los servicios convenidos para los cuales ha sido designada, a condición de que cumpla las disposiciones aplicables del presente Acuerdo y las normas exigidas por la Parte que ha concedido la autorización.

Artículo 4**Negativa de otorgamiento, revocación y limitación de la autorización**

1. Las autoridades aeronáuticas de cada Parte tendrán el derecho de negar las autorizaciones mencionadas en el Artículo 3 (Designación y autorización) del presente Acuerdo con respecto a una línea aérea designada por cualquiera de las otras Partes y de revocar y suspender dichas autorizaciones, o de imponer condiciones a las mismas, de forma temporal o permanente:

- en caso de que consideren que la línea aérea no está constituida en el territorio del Estado Parte que la designa y no tenga su oficina principal en el territorio de dicha Parte;
- en caso de que consideren que la línea aérea no está bajo el control normativo efectivo del Estado Parte que la designa;
- en caso de que la Parte que designa la línea aérea no cumpla las disposiciones establecidas en el Artículo 8 sobre Seguridad Operacional y el Artículo 9 sobre Seguridad de la Aviación; y
- en caso de que dicha línea aérea designada no este calificada para satisfacer las demás condiciones prescritas en virtud de las leyes y los reglamentos normalmente aplicados a la explotación de los servicios de transporte aéreo internacional por la Parte que recibe la designación.

2. A menos que sean indispensables medidas inmediatas para impedir la violación de las leyes y los reglamentos antes mencionados, o a menos que la seguridad operacional o la seguridad de la aviación requieran medidas de conformidad con las disposiciones del Artículo 8 sobre Seguridad Operacional o del Artículo 9 sobre Seguridad de la Aviación, los derechos enumerados en el párrafo 1 de este Artículo se ejercerán únicamente después que las autoridades aeronáuticas efectúen consultas de conformidad con el Artículo 31 (Consultas) del presente Acuerdo.

Artículo 5**Aplicación de las leyes**

Las leyes y los reglamentos de cualquiera de las Partes que rigen la entrada y salida de su territorio de aeronaves utilizadas en servicios aéreos internacionales, o que regulen la explotación y navegación de dichas aeronaves mientras estén dentro de su territorio, se aplicarán a las aeronaves de las líneas aéreas designadas de las demás Partes.

Artículo 6**Transito directo**

Los pasajeros, el equipaje, la carga y el correo en tránsito directo no estarán sujetos más que a una inspección simplificada. El equipaje y la carga en tránsito directo estarán exentos de derechos de aduana y otros derechos similares.

Artículo 7 Reconocimiento de certificados

1. Los certificados de aeronavegabilidad, los certificados de aptitud y las licencias expedidos o convalidados por cualquiera de las Partes y vigentes, serán reconocidos como válidos por las demás Partes para explotar los servicios convenidos, a condición de que los requisitos de acuerdo con los cuales se hayan expedido o convalidado dichos certificados y licencias, sean iguales o superiores a las normas mínimas establecidas en cumplimiento del Convenio.
2. En caso de que los privilegios o las condiciones de las licencias y los certificados mencionados en el párrafo 1 anterior, expedidos por las autoridades aeronáuticas de cualquiera de las Partes a una persona o a una línea aérea designada o respecto de una aeronave utilizada en la explotación de los servicios convenidos, permitan una diferencia respecto de las normas mínimas establecidas en virtud del Convenio y que dicha diferencia haya sido notificada a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), las demás Partes pueden pedir que se celebren consultas entre las autoridades aeronáuticas con miras a aclarar la práctica de que se trata.
3. No obstante, cada Parte se reserva el derecho de no reconocer, por lo que respecta a los vuelos sobre su propio territorio o el aterrizaje en el mismo, los certificados de aptitud y las licencias otorgadas a sus nacionales por las demás Partes.

Artículo 8 Seguridad operacional

1. Cada Parte podrá solicitar en todo momento la realización de consultas sobre las normas de seguridad operacional aplicadas por las demás Partes en aspectos relacionados con las instalaciones y servicios aeronáuticos, tripulaciones de vuelo, aeronaves y operaciones de aeronaves. Dichas consultas se realizarán dentro de los 30 días de presentada la solicitud.
2. Si después de realizadas tales consultas cualquiera de las Partes llega a la conclusión de que otra Parte no mantiene y administra de manera efectiva, en los aspectos mencionados en el párrafo 1, normas de seguridad operacional que satisfagan las normas en vigor de conformidad con el Convenio, se informará a dicha Parte de tales conclusiones y de las medidas que se consideren necesarias para cumplir las normas de la OACI. La otra Parte deberá tomar entonces las medidas correctivas del caso dentro de un plazo convenido.
3. De conformidad con el Artículo 16 del Convenio queda convenido, además, que toda aeronave explotada por o en nombre de una línea aérea de cualquiera de las Partes, que preste servicio hacia o desde el territorio de las demás Partes, podrá, cuando se encuentre en el territorio de alguna de estas últimas, ser objeto de una inspección por los representantes autorizados de esa Parte, a condición de que ello no cause demoras innecesarias a la operación de la aeronave. No obstante las obligaciones mencionadas en el Artículo 33 del Convenio de Chicago, el propósito de esta inspección es verificar la validez de la documentación pertinente de la aeronave, las licencias de su tripulación y que el equipo de la aeronave y la condición de la misma se conforman a las normas en vigor establecidas en el Convenio.
4. Cuando sea indispensable adoptar medidas urgentes para garantizar la seguridad de las operaciones de una línea aérea, cada Parte se reserva el derecho de suspender o modificar

ADJUNTO 4
ANEXO

inmediatamente la autorización de explotación de una o varias líneas aéreas de cualquiera de las demás Partes.

5. Toda medida tomada por cualquiera de las Partes de conformidad con el párrafo 4 anterior, se suspenderá una vez que dejen de existir los motivos que dieron lugar a la adopción de tal medida.

6. Si se determina que cualquiera de las Partes sigue sin cumplir las normas de la OACI una vez transcurrido el plazo convenido, a que se refiere el párrafo 2 anterior, este hecho se notificará al Secretario General de la OACI. También se notificará a este último la solución satisfactoria de dicha situación.

Artículo 9
Seguridad de la aviación

1. De conformidad con los derechos y obligaciones que les impone el derecho internacional, las Partes ratifican que su obligación mutua de proteger la seguridad de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita constituye parte integrante del presente Acuerdo. Sin limitar la generalidad de sus derechos y obligaciones en virtud del derecho internacional, las Partes actuarán, en particular, de conformidad con las disposiciones del Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963, el Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves, firmado en La Haya el 16 de diciembre de 1970 y el Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil, firmado en Montreal el 23 de septiembre de 1971, su Protocolo complementario para la represión de actos ilícitos de violencia en los aeropuertos que presten servicio a la aviación civil internacional, firmado en Montreal el 24 de febrero de 1988, así como con todo otro convenio o protocolo relativo a la seguridad de la aviación civil al que las Partes estén adheridas.

2. Las Partes se prestarán mutuamente toda la ayuda necesaria que soliciten para impedir actos de apoderamiento ilícito de aeronaves civiles y otros actos ilícitos contra la seguridad de dichas aeronaves, sus pasajeros y tripulaciones, aeropuertos e instalaciones y servicios de navegación aérea, y toda otra amenaza contra la seguridad de la aviación civil.

3. Las Partes actuarán, en sus relaciones mutuas, de conformidad con las disposiciones sobre seguridad de la aviación establecidas por la OACI y que se denominan Anexos al Convenio; exigirán que los explotadores de aeronaves de su matrícula, o los explotadores que tengan la oficina principal o la residencia permanente en su territorio y los explotadores de aeropuertos situados en su territorio, actúen de conformidad con dichas disposiciones sobre seguridad de la aviación. Cada Parte notificará a las demás Partes de toda diferencia entre sus reglamentos y métodos nacionales y las normas de seguridad de la aviación de los Anexos. Cualquiera de las Partes podrá solicitar en todo momento la realización inmediata de consultas con las demás Partes sobre dichas diferencias.

4. Cada Parte conviene en que puede exigirse a los explotadores de aeronaves que observen las disposiciones sobre seguridad de la aviación que se mencionan en el párrafo 3) anterior, para la entrada, salida o permanencia en su territorio. Cada Parte se asegurará de que en su territorio se aplican efectivamente medidas adecuadas para proteger las aeronaves e inspeccionar a los pasajeros, las tripulaciones, los efectos personales, el equipaje, la carga y los suministros de las aeronaves antes y durante el embarque o la estiba. Cada Parte también considerará favorablemente toda solicitud de otra Parte para que adopte medidas especiales de seguridad razonables con el fin de afrontar una amenaza determinada.

5. Cuando se produzca un incidente o una amenaza de incidente de apoderamiento ilícito de aeronaves civiles u otros actos ilícitos contra la seguridad de tales aeronaves, sus pasajeros y tripulaciones, aeropuertos o instalaciones y servicios de navegación aérea, las Partes se asistirán

mutuamente facilitando las comunicaciones y otras medidas apropiadas destinadas a poner término, en forma rápida y segura, a dicho incidente o amenaza.

6. Cada Parte podrá solicitar que se permita a sus autoridades aeronáuticas llevar a cabo una evaluación en el territorio de otra Parte, de las medidas de seguridad que aplican, o que prevén aplicar, los explotadores de aeronaves respecto a los vuelos que llegan procedentes del territorio de la primera Parte o que salen para el mismo. Las disposiciones administrativas para la realización de dichas evaluaciones se adoptarán de común acuerdo entre las autoridades aeronáuticas y se aplicarán sin demora a fin de asegurar que las evaluaciones se realizan de forma expedita.

7. Cuando cualquiera de las Partes tenga motivos razonables para creer que otra Parte se ha apartado de las disposiciones de este Artículo, la primera Parte podrá solicitar la realización de consultas. Dichas consultas comenzarán dentro de los quince (15) días de recibida dicha solicitud de cualquiera de las Partes. En caso de que no se llegue a un acuerdo satisfactorio dentro de los quince (15) días a partir del comienzo de las consultas, esto constituirá motivo para negar, revocar o suspender las autorizaciones de la o las líneas aéreas designadas por otra Parte, o imponer condiciones a las mismas. Cuando una emergencia lo justifique, o para impedir que continúe el incumplimiento de las disposiciones de este Artículo, la primera Parte podrá adoptar medidas provisionales en todo momento.

Artículo 10 **Seguridad de los documentos de viaje**

1. Cada Parte conviene en adoptar medidas para garantizar la seguridad de sus pasaportes y otros documentos de viaje.

2. A este respecto, cada Parte conviene en establecer controles sobre la creación, expedición, verificación y uso legítimos de los pasaportes y otros documentos de viaje y documentos de identidad expedidos por ella o en su nombre.

3. Cada Parte conviene también en establecer o mejorar los procedimientos para garantizar que los documentos de viaje que expida, sean de una calidad tal que no permita que sean fácilmente objeto de uso indebido y que, además, no puedan alterarse, reproducirse o expedirse indebidamente con facilidad.

4. En cumplimiento de los objetivos anteriores, cada Parte expedirá sus pasaportes y otros documentos de viaje de conformidad con las normas y recomendaciones del Documento vigente de la OACI sobre esta materia.

5. Cada Parte conviene, además, en intercambiar información operacional relativa a documentos de viaje adulterados o imitados y a cooperar con las otras Partes para reforzar la resistencia al fraude en materia de documentos de viaje, incluyendo su adulteración o imitación fraudulenta, el uso de documentos de viaje adulterados o imitados, el uso de documentos de viaje válidos por impostores, el uso indebido de documentos de viaje auténticos por titulares legítimos con miras a cometer un delito, el uso de documentos de viaje vencidos o revocados y el uso de documentos de viaje obtenidos de modo fraudulento.

Artículo 11 **Pasajeros no admisibles e indocumentados y personas deportadas**

1. Las Partes convienen en establecer controles fronterizos eficaces.

ADJUNTO 4
ANEXO

2. A este respecto, cada Parte conviene en aplicar las normas y métodos recomendados del Anexo 9, Facilitación, al Convenio de Chicago relativos a pasajeros no admisibles e indocumentados y a personas deportadas a fin de intensificar la cooperación para combatir la migración ilegal.

Artículo 12
Cargos a los usuarios

1. Ninguna de las Partes impondrá o permitirá que se imponga a las líneas aéreas designadas de las demás Partes, cargos o derechos superiores a los que impone a sus propias líneas aéreas que explotan servicios internacionales similares.

2. Los cargos al usuario que impongan los organismos competentes de cada Parte a las líneas aéreas de las otras Partes serán justos, razonables y no discriminatorios.

3. Cada Parte estimulará la celebración de consultas entre los organismos competentes de su territorio y las líneas aéreas que utilicen sus servicios e instalaciones, y alentará a unos y otros a intercambiar la información que sea necesaria para permitir un examen minucioso que determine si los cargos son razonables.

Artículo 13
Derechos de aduana

1. Cada Parte, basándose en la reciprocidad, eximirá a una o más líneas aéreas designadas de otra Parte, en el mayor grado posible en virtud de sus leyes nacionales, de restricciones sobre importaciones, derechos de aduana, impuestos indirectos, derechos de inspección y otros derechos y gravámenes nacionales que no se basen en el costo de los servicios proporcionados a la llegada, que graven o afecten a aeronaves, combustible, aceites lubricantes, suministros técnicos no durables y repuestos, incluyendo motores, equipos ordinarios de aeronave, provisiones de a bordo y otros productos tales como reservas de billetes y cartas de porte aéreo impresos, y a todo material impreso con el logotipo de la empresa y material publicitario corriente distribuido gratuitamente por dicha línea aérea designada, destinados a la explotación o al servicio de las aeronaves de la línea aérea designada de otra Parte y que explote los servicios convenidos.

2. Las exenciones concedidas en este Artículo se aplicarán a los productos mencionados en el párrafo 1:

- que se introduzcan en el territorio de una Parte por o en nombre de las líneas aéreas designadas de otra Parte;
- que se encuentren a bordo de las líneas aéreas designadas de una Parte a su llegada al territorio de otra Parte o al salir del mismo;
- que se lleven a bordo de las aeronaves de las líneas aéreas designadas de una Parte al territorio de otra Parte y que estén destinados para ser usados en la explotación de los servicios convenidos; o
- que dichos productos se utilicen o consuman, entera o parcialmente, dentro del territorio de la Parte que otorga la exención, a condición de que su propiedad no se transfiera en el territorio de dicha Parte.

3. El equipo ordinario de a bordo, así como los materiales y suministros que normalmente se hallan a bordo de la aeronave de una línea aérea designada de cualquiera de las Partes, sólo pueden descargarse en el territorio de otra Parte con la aprobación de las autoridades aduaneras de dicho

territorio. En ese caso, pueden mantenerse bajo la vigilancia de dichas autoridades hasta que se reexporten o se adopte otra medida al respecto de conformidad con los reglamentos aduaneros.

Artículo 14

Tributos

1. Las ganancias resultantes de la operación de las aeronaves de una línea aérea designada en los servicios aéreos internacionales, así como los bienes y servicios que le sean abastecidos, tributarán de acuerdo con la legislación de cada Parte.

2. Cuando exista entre las Partes un Acuerdo especial para evitar la doble tributación respecto a ingresos y capital, prevalecerán las disposiciones del mismo.

Artículo 15

Competencia leal

Cada línea aérea designada gozará de un trato no discriminatorio y de un entorno de competencia sana y leal al explotar rutas en virtud del presente Acuerdo, en el marco de las leyes sobre competencia de las Partes.

Artículo 16

Capacidad

1. Cada Parte permitirá que cada línea aérea designada por otra Parte determine la frecuencia y capacidad de los servicios de transporte aéreo internacional que ofrece, basándose en consideraciones comerciales propias del mercado.

2. Ninguna de las Partes limitará unilateralmente el volumen del tráfico, la frecuencia o regularidad del servicio, ni el o los tipos de aeronaves utilizadas por las líneas aéreas designadas de cualquiera de las otras Partes, excepto cuando sea necesario por razones de aduana, técnicas, operacionales o ambientales, de conformidad con condiciones uniformes y compatibles con el Artículo 15 del Convenio.

3. Ninguna de las Partes impondrá a las líneas aéreas designadas de otra Parte un derecho de preferencia, una relación de equilibrio, derechos por la no objeción o cualquier otro requisito con respecto a la capacidad, frecuencia o tráfico que sea incompatible con los fines del presente Acuerdo.

4. Para hacer cumplir las condiciones uniformes previstas en el párrafo 2) de este Artículo, ninguna de las Partes exigirá a las líneas aéreas de otra Parte que presente para aprobación horarios, programas de servicios no regulares ni planes de operaciones, salvo cuando la normativa interna así lo exija y sobre una base no discriminatoria. En caso de que una Parte exija la presentación de tales datos, reducirá en lo posible los requisitos y procedimientos de la presentación que deben hacer las líneas aéreas designadas por la otra Parte.

Artículo 17

Tarifas

Cada línea aérea designada fijará sus tarifas para el transporte aéreo, basadas en consideraciones comerciales de mercado. La intervención de los Estados Partes se limitará a:

- impedir prácticas o tarifas discriminatorias;

ADJUNTO 4**ANEXO**

- proteger a los consumidores respecto a tarifas excesivamente altas o restrictivas que se originen del abuso de una posición dominante;
- proteger a las líneas aéreas respecto a tarifas artificialmente bajas derivadas de un apoyo o subsidio gubernamental directo o indirecto; y
- requerir, si lo consideran útil, que se registren ante sus autoridades aeronáuticas las tarifas que se propongan cobrar las líneas aéreas de las otras Partes desde o hacia su territorio.

Artículo 18**Leyes sobre la competencia**

1. Las Partes se informarán mutuamente acerca de sus leyes, políticas y prácticas en materia de competencia y sus modificaciones, y de cualesquiera objetivos concretos que en ellas se persigan, que puedan afectar la explotación de los servicios de transporte aéreo con arreglo al presente Acuerdo. Identificarán, además, a las autoridades encargadas de su aplicación.
2. En la medida que lo permitan sus propias leyes y reglamentos, las Partes prestarán asistencia a las líneas aéreas de las demás Partes, indicándoles si determinada práctica propuesta por una línea aérea es compatible con sus leyes, políticas y prácticas en materia de competencia.
3. Las Partes se notificarán mutuamente si consideran que puede haber incompatibilidad entre la aplicación de sus leyes, políticas y prácticas sobre competencia y las cuestiones relativas a la aplicación del presente Acuerdo. El procedimiento de consulta previsto en el presente Acuerdo se empleará, si así lo solicita cualquiera de las Partes, para determinar si existe dicho conflicto y buscar los medios de resolverlo o reducirlo al mínimo.
4. Las Partes se notificarán mutuamente si tienen la intención de iniciar juicio contra la o las líneas aéreas de otra Parte, o acerca de la iniciación de cualquier acción judicial entre particulares con arreglo a sus leyes sobre competencia.
5. Las Partes procurarán alcanzar un acuerdo durante las consultas, teniendo debidamente en cuenta los intereses pertinentes de cada Parte.
6. En caso de no alcanzar un acuerdo, cada Parte, al aplicar sus leyes, políticas y prácticas sobre competencia, tomará en consideración las opiniones expresadas por otra la Parte y la cortesía y moderación internacionales.
7. La Parte, con arreglo a cuyas leyes sobre competencia se haya iniciado una acción judicial entre particulares, facilitará a las demás Partes el acceso al órgano judicial pertinente y, si corresponde, proporcionará información a dicho órgano. Tal información podría incluir sus propios intereses en el ámbito de las relaciones exteriores, los intereses de la otra Parte que ésta ha notificado y, de ser posible, los resultados de cualquier consulta con las demás Partes en relación con dicha acción.
8. Las Partes autorizarán, en la medida que lo permitan sus leyes, políticas nacionales y obligaciones internacionales, a sus líneas aéreas y nacionales, a revelar a las autoridades competentes de cualquiera de las Partes, información pertinente a la acción relacionada con las leyes sobre competencia, a condición de que dicha cooperación o revelación no sea contraria a sus intereses nacionales más importantes.

Artículo 19**Conversión de divisas y transferencia de ganancias**

Cada Parte, de conformidad con su legislación, permitirá a las líneas aéreas designadas de otra Parte, a petición, convertir y transferir al extranjero, todos los ingresos locales provenientes de la venta de servicios de transporte aéreo y demás actividades conexas directamente vinculadas, que excedan de las cantidades gastadas localmente, permitiéndose su rápida conversión y transferencia sin restricciones ni discriminación, al tipo de cambio aplicable a la fecha de la solicitud de conversión y transferencia.

Artículo 20 Venta y comercialización de servicios de transporte aéreo

Cada Parte, otorgará a las líneas aéreas designadas de otra Parte el derecho de vender y comercializar en su territorio servicios de transporte aéreo internacional, directamente o por medio de agentes u otros intermediarios, a discreción de la línea aérea, incluyendo el derecho de establecer oficinas en la red o fuera de la misma.

Artículo 21 Personal no nacional y acceso a servicios locales

Cada Parte permitirá a las líneas aéreas designadas de otra Parte:

- traer a su territorio y mantener empleados no nacionales que desempeñen funciones de dirección, comerciales, técnicas, operacionales y otras especializadas que se requieran para proveer servicios de transporte aéreo, de forma compatible con las leyes y reglamentos en materia de entrada, residencia y empleo del Estado Parte que los recibe; y
- emplear los servicios y el personal de toda organización, empresa o línea aérea que trabaje en su territorio y esté autorizada a prestar dichos servicios.

Artículo 22 Cambio de capacidad

Una línea aérea designada, operando transporte aéreo internacional, puede en cualquier punto de cualquier tramo de las rutas convenidas, cambiar sin limitación el tipo o número de aeronaves utilizadas, a condición de que el transporte más allá de dicho punto sea una continuación del transporte desde el territorio de la Parte que ha designado a la línea aérea y, en la dirección de retorno, el transporte al territorio de la Parte que ha designado sea una continuación del transporte desde más allá de ese punto.

Artículo 23 Servicios de escala

1. Con sujeción a las disposiciones de seguridad operacional aplicables, incluyendo las normas y métodos recomendados (SARPS) de la OACI que figuran en el Anexo 6, cada Parte autorizará a las líneas aéreas designadas de las demás Partes, a elección de cada línea aérea, a:

- llevar a cabo sus propios servicios de escala;
- prestar servicios a una o varias líneas aéreas;
- asociarse con otros para crear una entidad proveedora de servicios; y
- seleccionar entre proveedores de servicios que estén en competencia.

**ADJUNTO 4
ANEXO**

2. Cuando las normas internas de una Parte limiten o imposibiliten el ejercicio de los derechos mencionados precedentemente, cada línea aérea designada deberá ser tratada de forma no discriminatoria en lo concerniente a los servicios de asistencia en tierra ofrecidos por un proveedor o los proveedores debidamente autorizados.

**Artículo 24
Compartición de códigos y arreglos de cooperación**

1. Al explotar o mantener los servicios autorizados en las rutas convenidas, toda línea aérea designada de cualquiera de las Partes puede concertar arreglos de comercialización tales como operaciones conjuntas, reserva de capacidad o acuerdos de códigos compartidos, con:

- una o varias líneas aéreas de cualquiera de las Partes;
- una o varias líneas aéreas de un tercer país; y
- un proveedor de transporte de superficie de cualquier país;
- a condición de que todas las líneas aéreas en tales arreglos 1) tengan la autorización necesaria y 2) satisfagan los requisitos normalmente aplicados a tales arreglos.

2. Las Partes convienen en adoptar las medidas necesarias para asegurar que los consumidores estén plenamente informados y protegidos con respecto a los vuelos de código compartido efectuados hacia o desde su territorio y que, como mínimo, se proporcione a los pasajeros la información necesaria en las formas siguientes:

- verbalmente y, si es posible, por escrito en el momento de la reserva;
- en forma escrita en el itinerario que acompaña el billete electrónico, o en cualquier otro documento que reemplace éste último, como la confirmación por escrito, incluyendo la información sobre las personas con las que puede comunicarse si surgen problemas e indicando claramente la línea aérea responsable en caso de daños o accidentes; y
- verbalmente por el personal de tierra de la línea aérea en todas las etapas del viaje.

**Artículo 25
Arrendamiento**

Las líneas aéreas designadas de cada una de las Partes pueden utilizar aeronaves arrendadas de otra empresa, con o sin tripulación, con sujeción a las leyes y reglamentos de las Partes involucradas, a condición de que todas las líneas aéreas participantes en tales arreglos tengan la autorización apropiada y cumplan las disposiciones de los Artículos 8 (Seguridad operacional) y 9 (Seguridad de la aviación).

**Artículo 26
Servicios multimodales**

Cada línea aérea designada puede usar modos de transporte de superficie sin restricciones, juntamente con el transporte aéreo internacional de pasajeros y carga.

**Artículo 27
Sistemas de reserva por computadora (SRC)**

Cada Parte aplicará en su territorio los criterios y principios del Código de conducta de la OACI, para la reglamentación y explotación de los sistemas de reserva por computadora.

Artículo 28 Prohibición de fumar

1. Cada Parte prohibirá, o hará que sus líneas aéreas prohíban, fumar en todos los vuelos de pasajeros explotados por sus líneas aéreas entre los territorios de las Partes. Esta prohibición se aplicará en todos los lugares dentro de la aeronave y estará en vigor desde el momento en que la aeronave comienza el embarque de los pasajeros hasta el momento en que completa su desembarque.

2. Cada Parte tomará todas las medidas que considere razonable para asegurar el cumplimiento, por sus líneas aéreas, sus pasajeros y los miembros de tripulación, de las disposiciones de este Artículo, incluyendo la imposición de penas apropiadas por el incumplimiento.

Artículo 29 Protección al medio ambiente

Las Partes respaldan la necesidad de proteger el medio ambiente fomentando el desarrollo sostenible de la aviación. Con respecto a las operaciones entre sus respectivos territorios, las Partes acuerdan cumplir las normas y métodos recomendados (SARPS) de los Anexos del Convenio y las políticas y orientaciones vigentes de la OACI sobre protección del medio ambiente.

Artículo 30 Estadísticas

A requerimiento de las autoridades aeronáuticas, las Partes se proporcionarán mutuamente estadísticas periódicas o información similar relativa al tráfico transportado en los servicios convenidos.

Artículo 31 Consultas

1. Cualquiera de las Partes puede, en cualquier momento, solicitar consultas sobre la interpretación, aplicación, puesta en práctica, enmienda o cumplimiento del presente Acuerdo.

2. Dichas consultas se iniciarán dentro del plazo de treinta [30] días a partir de la fecha en que la otra Parte reciba una solicitud por escrito, a menos que las Partes convengan otra cosa.

Artículo 32 Solución de controversias

1. Si surge una controversia entre las Partes respecto a la interpretación o aplicación del presente Acuerdo, salvo aquellas que puedan surgir en relación al Artículo 8 (Seguridad Operacional) y al Artículo 9 (Seguridad de la Aviación), las autoridades aeronáuticas tratarán, en primera instancia, de solucionarla mediante consultas y negociaciones entre ellas.

2. Si las Partes no llegan a un acuerdo mediante consultas y negociaciones entre las autoridades aeronáuticas, intentarán solucionar la controversia por la vía diplomática.

ADJUNTO 4
ANEXO

3. Si el diferendo o controversia subsistiere, los Estados Partes podrán recurrir a todos los medios de solución de controversias previstos en la Carta de las Naciones Unidas.

Artículo 33
Enmiendas

Cualquiera de las Partes puede proponer al Depositario una o más enmiendas a las disposiciones del presente Acuerdo. Si es necesario celebrar negociaciones, la Parte que proponga la enmienda será sede de las mismas y el Depositario notificará a las Partes el lugar y fecha de la reunión, a lo menos con sesenta días de anticipación. Todas las Partes podrán participar en las negociaciones. La o las enmiendas entrarán en vigor únicamente después que hayan sido aceptadas por todas las Partes.

Artículo 34
Registro en la OACI

El presente Acuerdo y toda enmienda al mismo serán registrados por el Depositario en la Organización de Aviación Civil Internacional.

Artículo 35
Denuncia

1. Cualquiera de las Partes podrá denunciar el presente Acuerdo dando aviso por escrito de la denuncia al Depositario, quien dentro de los diez (10) días de recibida la notificación de la denuncia notificará a las otras Partes.

2. La denuncia se hará efectiva doce (12) meses después de que el Depositario reciba el aviso, a menos que la Parte que denuncia retire su aviso mediante comunicación escrita enviada al Depositario dentro del período de 12 meses.

Artículo 36
Depositario

1. El original del presente Acuerdo será depositado ante la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), que será el Depositario del presente Acuerdo.

2. El Depositario enviará copias certificadas del Acuerdo a todas las Partes en el Acuerdo y a todos los Estados que puedan ulteriormente adherirse al mismo, esto es, a todos los Estados de la CLAC.

Después de la entrada en vigor del presente Acuerdo, el Depositario enviará al Secretario General de las Naciones Unidas una copia fiel certificada del presente Acuerdo para fines de registro y publicación de conformidad con el Artículo 102 de la Carta de las Naciones Unidas; y al Secretario General de la Organización de Aviación Civil Internacional, de conformidad con el Artículo 83 del Convenio. El Depositario deberá, asimismo, enviar a dichos funcionarios internacionales copia fiel certificada de toda enmienda que entre en vigor.

El Depositario deberá poner a disposición de las Partes copia de toda decisión o fallo arbitral emitido de conformidad con el Artículo 32 (Solución de controversias) del presente Acuerdo.

Artículo 37
Reservas

El presente Acuerdo admite reservas.

Artículo 38
Firma y ratificación

1. El presente Acuerdo estará abierto para la firma de los Gobiernos de los Estados de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
2. El presente Acuerdo estará sujeto a ratificación. Los instrumentos de ratificación se depositarán ante el Depositario.

Artículo 39
Adhesión

Una vez que el presente Acuerdo entre en vigor, todo Estado que sea miembro de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil podrá adherirse al presente Acuerdo depositando un instrumento de adhesión ante el Depositario.

Artículo 40
Entrada en vigor

1. El presente Acuerdo entrará en vigor a los treinta (30) días a partir de la fecha de depósito del tercer instrumento de ratificación y, posteriormente, para cada Parte a los treinta (30) días después del depósito de su instrumento de ratificación o adhesión.
2. El Depositario informará a cada Parte de la fecha de entrada en vigor del presente Acuerdo.

HECHO en Punta Cana, República Dominicana, a 4 días de noviembre de 2010, en idiomas español, portugués e inglés.

RESOLUCIÓN N° A19-15

CONSIDERANDO lo dispuesto en el Convenio de Viena sobre el Derecho de los Tratados que admite en su Artículo 25, la posibilidad de la aplicación anticipada de un Tratado que ha sido firmado,

Los Estados signatarios resuelven aplicar provisionalmente las disposiciones del Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos para los Estados Miembros de la CLAC.

RESOLUCIÓN A20-27

ORIENTACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RESERVAS (formulación, aceptación y objeción) EN EL ACUERDO MULTILATERAL DE CIELOS ABIERTOS PARA LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

CONDIDERANDO que durante el año 2010 se formó un Grupo Ad Hoc integrado por Brasil, Costa Rica, Cuba, Guatemala, Panamá, República Dominicana y Chile, con el fin de proponer un texto de “Acuerdo multilateral de cielos abiertos para los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil”, en adelante “El Acuerdo”, cuyo texto fue aprobado mediante Resolución A 19-03, en la XIX Asamblea Ordinaria de la CLAC, el 4 de noviembre de 2010, en Punta Cana, República Dominicana.

CONSIDERANDO que la integración es uno de los objetivos estratégicos de la CLAC y que constituye un anhelo genuino de los países latinoamericanos; y que la liberalización del transporte aéreo internacional es una tendencia mundial que está presente en todos los procesos de integración exitosos y que, además, es impulsada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

CONSIDERANDO que El Acuerdo desde su gestación tiene como objeto y fin la liberalización progresiva del transporte aéreo internacional en Latinoamérica, con el horizonte de promover la integración entre los países de la CLAC y que señala en su Preámbulo “que la celebración de un acuerdo multilateral sobre transporte aéreo internacional favorecerá la cooperación y el desarrollo de los países de la región latinoamericana”; que existe la voluntad de coordinar las políticas aeronáuticas entre los países de la región y con respecto a terceros países, así como existe el deseo de “facilitar la expansión de las oportunidades de los servicios aéreos internacionales de los países de la región”.

CONSIDERANDO que en virtud del Artículo 2, cada Parte en el Acuerdo, concede a las otras Partes todos los derechos de tráfico, que es lo que hace del multilateral un Acuerdo de cielos abiertos y que las libertades del aire se agrupan de modo tal de facilitar su aceptación y también una eventual reserva. En subpárrafos separados se conceden aquellos derechos de tráfico que pudieran ofrecer problemas a algunos países, en orden de dificultad creciente, es decir, la séptima libertad en carga; la séptima libertad para vuelos combinados y el cabotaje.

CONSIDERANDO que El Acuerdo consagra la regla general de los acuerdos multilaterales y permite expresamente la formulación de reservas. El Artículo 37 dispone “El presente Acuerdo admite reservas”.

CONSIDERANDO que a la fecha ya han firmado el Acuerdo ocho países: (en orden alfabético) Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay y que se esperan nuevas suscripciones.

CONSIDERANDO que a esta fecha dos países han suscrito el Acuerdo sin reservas y seis países lo han suscrito con reservas.

CONSIDERANDO que la posibilidad de formular reservas ha constituido una evidente ventaja para firmar el Acuerdo y que para que éste continúe por la vía del éxito es necesario despejar las dudas que pudieran existir y procurar que todos los países tengan claridad sobre esta materia e interpreten de la misma manera las reservas que se formulen.

ADJUNTO 4
ANEXO

LA XX ASAMBLEA RESUELVE

Dictar las siguientes orientaciones para el tratamiento de las reservas, incluyendo su formulación, aceptación y objeción, en el Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos para los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil:

1.- Al no señalar el texto del Acuerdo ninguna otra norma en materia de reservas, que no sea que las reservas son admisibles, el marco jurídico que les resulta plenamente aplicable es la “Convención de Viena sobre el derecho de los tratados”, en adelante “La Convención”. Como referencias útiles podemos agregar, además, la práctica internacional adoptada por la Organización de Estados Americanos y la “Guía Práctica sobre las reservas a los tratados” (en adelante “la Guía”) aprobada en 2011 por la Comisión de Derecho Internacional de las Naciones Unidas.

2.- La Convención señala que (2.d)”se entiende por reserva una declaración unilateral, cualquiera que sea su enunciado o denominación, hecha por un Estado al firmar, ratificar, aceptar o aprobar un tratado o al adherirse a él, con objeto de excluir o modificar los efectos jurídicos de ciertas disposiciones del tratado en su aplicación a ese Estado”. No constituyen reservas las simples declaraciones que no limitan los efectos del tratado y que, recaen sobre la manera de como se propone cumplir el tratado, el Estado interesado”.

3.- El numeral 1.2 de la Guía expresa por su parte que “Se entiende por ‘declaración interpretativa’ una declaración unilateral, cualquiera que sea su enunciado o denominación, hecha por un Estado o por una organización internacional con objeto de precisar o aclarar el sentido o el alcance de un tratado o de algunas de sus disposiciones.”

4.- Las reservas deben formularse siempre por escrito, empleando un texto lo más claro y preciso que resulte posible. La Guía recomienda que el Estado que la formula indique los motivos por los cuales se formula (2.1.2). Esto permite que la reserva sea comprendida e interpretada por los otros Estados. En cuanto a su oportunidad, el artículo 19 de la Convención dispone que las reservas pueden formularse “en el momento de firmar, ratificar, aceptar o aprobar un tratado o de adherirse al mismo”. Lo anterior sin duda otorga flexibilidad al sistema por cuanto, por ejemplo, un Estado que firma el Acuerdo sin reservas puede formularlas posteriormente al momento de ratificar el tratado.

5.- Una reserva puede modificarse con el objeto de ampliar su alcance.

6.- Según la Guía, una reserva habrá de redactarse en términos que permitan percibir su sentido, a fin de determinar, en particular, su compatibilidad con el objeto y el fin del tratado (3.1.5.2); y deberá interpretarse de buena fe, teniendo en cuenta la intención del Estado que la formula según se infiera primordialmente del texto de la reserva, del objeto y del fin del tratado, y de las circunstancias en que la reserva se haya formulado (4.2.6).

7.- Una reserva por la que un Estado se proponga excluir o modificar los efectos jurídicos de ciertas disposiciones de un tratado, o del tratado en su conjunto, para preservar la integridad de determinadas normas del derecho interno de ese Estado, podrá formularse únicamente en la medida en que no afecte a un elemento esencial del tratado ni a su estructura general (3.1.5.5. de la Guía).

8.- En materia de retiro de las reservas, conforme al artículo 22 de la Convención, una reserva puede ser retirada en cualquier momento, siempre por escrito. Esto nuevamente otorga flexibilidad al sistema, toda vez que se puede levantar la reserva ya sea que ésta se haya formulado al firmar, o al ratificar o al adherirse al tratado, en cualquier momento. Se contribuye de este modo

progresivamente a la unificación del derecho internacional y en el caso de nuestro Acuerdo, además, a la liberalización del transporte aéreo internacional que conduce a la integración regional

9.- EL depositario del tratado, en nuestro caso la CLAC conforme al artículo 36 del Acuerdo, deberá siempre notificar las reservas que se formulen al Acuerdo, así como su retiro, a todos los Estados contratantes y a los demás Estados facultados para llegar a ser partes en el tratado (artículo 23 de la Convención), es decir y en síntesis, a todos los Estados miembros de la CLAC

10.- Una reserva debe ser aceptada por los demás Estados, explícita o implícitamente.

11.- La aceptación de una reserva por parte de los demás Estados contratantes, constituye al Estado autor de la reserva en parte en el tratado y el Estado reservante queda obligado con aquellos Estados que aceptaron su reserva, en los términos del tratado modificado por la reserva.

12.- Se considera que una reserva ha sido aceptada por un Estado cuando este no ha formulado objeción a la reserva dentro de los doce meses siguientes a la fecha en que hayan recibido la notificación de la reserva (Artículo 20.5 de la Convención).

13.- En caso de aceptación de una reserva, las obligaciones del tratado son contraídas por los Estados en la medida determinada por la reserva, teniendo presente que siempre las reservas tienen un efecto bilateral, en el sentido que aprovechan no sólo al Estado que las ha formulado sino que a cada uno de los demás Estados aceptantes de dicha reserva, en sus relaciones con el Estado que las ha formulado. Por una elemental aplicación del principio de reciprocidad, lo que reserva un Estado lo inhabilita para exigir en su provecho la materia que reservó.

14.- Por último, conforme a lo previsto en el artículo 21.3 de la Convención, la reserva formulada por un Estado no modifica las disposiciones del tratado en lo que respecta a las otras partes en el tratado, en sus relaciones entre sí.

15.- En suma, efectuada una reserva por un Estado de la CLAC, los demás Estados partes quedan ligados entre sí por la totalidad de las disposiciones del Acuerdo Multilateral y quedan, además, ligados con el Estado reservante, por todas las normas del Acuerdo excepto por aquellas sobre las cuales formuló reserva.

16.- La única limitación que el Acuerdo tiene en materia de reservas es la prevista en el artículo 19.c de la Convención. Se señala allí que los Estados pueden formular reservas, en las oportunidades ya indicadas, a menos que “la reserva sea incompatible con el objeto y fin del tratado”.

17.- La Convención de Viena no establece un criterio ni un método que permita determinar cuándo una reserva no es compatible con el objeto y fin del tratado, como podría ser una decisión colectiva de todos los Estados Parte, o la intervención de un tercero independiente que se pronunciara sobre la compatibilidad de la reserva. Por lo anterior el criterio de compatibilidad queda entregado a la apreciación de cada Estado, los que deberán decidir unilateralmente si una reserva determinada es o no compatible con el Acuerdo. En consecuencia, un Estado de la CLAC podría considerar que una reserva formulada por otro Estado de la región es incompatible con el objeto y fin del tratado y objetarla, y otro Estado de la CLAC podría adoptar un criterio distinto y aceptar dicha reserva.

18.- Según la Guía, una reserva es incompatible con el objeto y fin del tratado si afecta a un elemento esencial del tratado, necesario para su estructura general, de tal manera que comprometa la razón de ser del tratado (3.1.5).

19.- El objeto y el fin del tratado deben determinarse de buena fe, teniendo en cuenta los términos del tratado en el contexto de estos, en particular el título y el preámbulo del tratado.

ADJUNTO 4
ANEXO

También se podrá recurrir a los trabajos preparatorios del tratado y a las circunstancias de su celebración, así como, cuando proceda, a la práctica ulterior de las partes (3.1.5.1)

20.- Un Estado puede objetar la reserva formulada por otro Estado, siempre por escrito.

21.- La Guía define a la "objeción" como una declaración unilateral, cualquiera que sea su enunciado o denominación (2.6.1), hecha por un Estado como reacción ante la reserva a un tratado formulada por otro Estado, por la que el Estado que hace la objeción se propone impedir que la reserva produzca los efectos jurídicos deseados u oponerse de otro modo a la reserva (2.6.1), indicando los motivos por los cuales se formula la objeción (2.6.9).

22.- Salvo que el tratado indique otra cosa, las objeciones deben formularse dentro de los doce meses siguientes a la fecha en que haya recibido la notificación de la reserva o hasta la fecha en que ese Estado haya manifestado su consentimiento en obligarse por el tratado, si esta última es posterior (2.6.12).

23.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de la Convención, la objeción hecha por un Estado contratante a una reserva formulada por otro Estado, no impedirá la entrada en vigor del tratado entre el Estado que haya hecho la objeción y el Estado autor de la reserva, a menos que el Estado autor de la objeción manifieste inequívocamente la intención contraria, es decir, la intención que el Acuerdo no entre en vigor entre el Estado que hace la objeción y el Estado que formuló la reserva. De allí que es muy importante la claridad y precisión con que se haga una eventual objeción.

24.- Cuando un Estado que haya hecho una objeción a una reserva, no se oponga a la entrada en vigor del tratado entre él y el Estado autor de la reserva, las disposiciones a que se refiera la reserva no se aplicarán entre los dos Estados en la medida determinada por la reserva (artículo 21.3 de la Convención).

25.- Una objeción a una reserva podrá ser retirada, siempre por escrito, en cualquier momento toda vez que nuestro Acuerdo no dispone otra cosa (artículo 22.2 de la Convención).

26.- El retiro de una objeción a una reserva, solo surtirá efecto cuando su notificación haya sido recibida por el Estado autor de la reserva (artículo 22.3.b de la Convención). Se presume que el Estado que retira su objeción a una reserva, ha aceptado esa reserva (2.7.4, de la Guía).

27.- EL depositario del tratado, en nuestro caso y conforme al artículo 36 del Acuerdo, la CLAC, deberá siempre notificar las objeciones a las reservas que se formulen, así como el retiro de las objeciones, a todos los Estados contratantes y a los demás Estados facultados para llegar a ser partes en el tratado (artículo 23 de la Convención), es decir, a todos los Estados miembros de la CLAC.

28.- Por último, la Guía elaborada por la Comisión de Derecho Internacional de Naciones Unidas, exhorta a los Estados -en su numeral 2.5.3- a que realicen un examen periódico de la utilidad de las reservas:

- a. Los Estados que hayan formulado una o varias reservas a un tratado deberían proceder a un examen periódico de estas y considerar el retiro de las reservas que ya no respondan a la finalidad para la que fueron formuladas.
- b. En tal examen, los Estados deberían prestar especial atención al objetivo de preservar la integridad de los tratados multilaterales y, cuando proceda, considerar la utilidad del mantenimiento de las reservas, particularmente en

relación con su derecho interno y con la evolución de éste desde que se formularon dichas reservas

- c. Los Estados que pretendan formular reserva, deberían hacerlo de la manera más precisa y restringida posible, plantearse la posibilidad de limitar su alcance y velar por que no sean incompatibles con el objeto y el fin del tratado a que se refieran;
- d. La motivación de una reserva (o de una declaración unilateral) por su autor es importante para la evaluación de la validez de la reserva, y los Estados y las organizaciones internacionales deberían motivar cualquier modificación de una reserva”.



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-WP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 2 del

orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo

2.2: Propiedad y control de los transportistas aéreos.

RESTRICCIONES DE ACCESO AL MERCADO

(Nota de decisión presentada por los 22¹ Estados miembros de la
COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL)

RESUMEN

En la presente nota se examinan como en las negociaciones bilaterales algunos Estados continúan aplicando el enfoque tradicional del criterio de propiedad sustancial y control efectivo respecto a la designación de líneas aéreas, lo cual constituye una restricción de acceso al mercado limitando por tanto la liberalización del Transporte Aéreo.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

- a) considerar la información y las evaluaciones presentadas en esta nota de estudio;
- b) adoptar las recomendaciones del párrafo 4

Referencias:

Acuerdos Bilaterales de Colombia
www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCCION

1.1 El transporte aéreo internacional ha hecho ingentes esfuerzos a fin de lograr ser un sector competitivo, para ello algunos gobiernos de países en diferentes grados de desarrollo han implementado normas o políticas encaminadas a desregularizar, incrementar la inversión extranjera, liberalizar el acceso a los mercados entre otras medidas.

1.2 La aviación comercial ha venido evolucionando en esta materia, por ello, la propia Organización de Aviación Civil Internacional, OACI, ha formulado cláusulas modelo para los Acuerdos de Servicios Aéreos, que amplían el concepto de nacionalidad de las aerolíneas en función del lugar de establecimiento y base principal de operaciones de la misma, con lo cual se armonizan los

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

intereses y políticas nacionales de promoción a la inversión extranjera, con el régimen de derechos de tráfico aéreo pactado en los convenios bilaterales.

1.3 No obstante lo anterior en algunos Estados la política aerocomercial continua aplicando el enfoque tradicional del criterio de propiedad sustancial y control efectivo de las aerolíneas que pueden desarrollar servicios de transporte aéreo internacional, dichos criterios no necesariamente son acordes con la legislación de los diversos Estados.

1.4 Es de tal relevancia el tema que la Organización de Aviación Civil Internacional lo aborda en la nota ATConf/6-WP/12, donde se examinan algunos aspectos y posibles opciones para la liberalización de las reglas de propiedad y control de los transportistas aéreos con respecto a la designación de líneas aéreas bajo los acuerdos bilaterales de servicios aéreos; se incluye una propuesta sobre un enfoque multilateral.

2. EXPERIENCIA DE LA REGIÓN

2.1 El panorama de la aviación en la región ha venido cambiando y las alianzas están jugando un rol más importante en el desarrollo de América Latina. En los últimos años se ha observado una extraordinaria aceleración de esta tendencia en la región.

2.2 En el caso de Colombia que ha sido testigo de las tres principales alianzas latinoamericanas, su legislación estableció desde comienzos de los años noventa, la libertad de la inversión extranjera en las empresas colombianas, incluidas las de transporte aéreo, sin que por ello pueda considerarse que pierden su nacionalidad, o que dejen de regirse por las normas del país. Gracias a este régimen liberal del capital extranjero, el Estado ha recibido importantes montos de inversión en diversos sectores económicos, que dinamizan y promueven el crecimiento y el desarrollo económico de la nación.

2.3 En línea con lo anterior, la Autoridad Aeronáutica Colombiana ha venido incluyendo en sus Acuerdos comerciales de transporte aéreo, la cláusula de designación aplicando el concepto de “nacionalidad por establecimiento”.

2.4 No obstante lo anterior, en el caso de las relaciones aerocomerciales con Canadá, Estados Unidos y la Unión Europea, países que continúan aplicando el criterio de propiedad sustancial y control efectivo, se ha tenido que recurrir a mecanismos de excepción (WAIVER) respecto de la aplicación de las normas sobre el concepto de nacionalidad de las líneas aéreas designadas en estos Estados, para garantizar la operación de las aerolíneas de Colombia en dichos territorios, teniendo en cuenta nuestra ley sobre inversión extranjera, que entre otras ha contribuido a favorecer las fusiones aéreas.

2.5 A manera de ilustración se **adjunta** las cláusulas pactadas por Colombia con Estados Unidos, Canadá y lo pactado con España, China, Luxemburgo entre otros Estados.

3. CONCLUSION

3.1 El criterio de propiedad sustancial y control efectivo es cada vez más obsoleto. El transporte aéreo internacional requiere que los transportistas aéreos se adecuen al entorno mundial, cada vez más competitivo y dinámico, por lo que se requiere la aplicación de criterios más amplios, que promuevan la liberalización de la propiedad y el control de los transportistas aéreos.

3.2 Los Estados miembros de la CLAC ven con beneplácito la iniciativa de la OACI de explorar la posibilidad de un acuerdo internacional de Estados para flexibilizar los requisitos de propiedad y control para la designación de las líneas aéreas y facilitar el acceso al capital internacional.

4. RECOMENDACIONES

4.1 Se proponen las siguientes recomendaciones a la conferencia:

- a) que la OACI inicie lo pertinente para la preparación de un posible acuerdo internacional para que los Estados liberalicen la propiedad y el control de las líneas aéreas,
- b) que la OACI continúe promoviendo sus orientaciones sobre políticas de propiedad y control de los transportistas aéreos y aliente a los Estados a que las utilicen en su práctica normativa.
- c) que la OACI actualice sus orientaciones de forma que respondan a las situaciones cambiantes y a los requisitos de los Estados.



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-WP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

APENDICE

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Previsiones incluidas en el Memorando de Consultas suscrito el 11 de Noviembre de 2010 respecto a los artículos 3 y 4 relativo a la Autorización y Revocación de la autorización del Acuerdo de Transporte Aéreo negociado:

“...La delegación colombiana propuso que el Acuerdo incluya la sede principal de establecimiento como norma en los Artículos 3 y 4, debido a que, de conformidad con la Constitución y la ley colombianas, se debe facilitar la inversión de capital extranjero en líneas aéreas y, por esta razón, la nacionalidad de una aerolínea colombiana no está determinada por su propiedad y control, sino mas bien por su lugar de establecimiento.

La delegación de EE.UU. declaró que sería una desviación importante de la política y la práctica de los EE.UU. no incluir las disposiciones de propiedad y control en la actualidad en el Acuerdo de Transporte Aéreo entre EE.UU. - Colombia de 1956 con sus enmiendas. La delegación de los EE.UU. declaró, además, que el Departamento de Transporte de los EE.UU. tiene autoridad para no aplicar las disposiciones de propiedad y control con respecto a líneas aéreas extranjeras y tiene establecida la práctica de no aplicar tales estándares para las líneas aéreas cuando los países involucrados son socios de Cielos Abiertos. La delegación de los EE.UU. confirmó que la aceptación de Colombia para avanzar hacia un Acuerdo de Cielos Abiertos constituirá una consideración positiva para el Departamento de Transporte de los EE.UU. en respuesta a las solicitudes de las líneas aéreas colombianas de no aplicar disposiciones de propiedad sustancial y control efectivo del Acuerdo de Transporte Aéreo entre los EE.UU. y Colombia, en particular con respecto a las inversiones de socios de Cielos Abiertos. Tales solicitudes recibirán un tratamiento justo y expedito....”

Previsiones del Acuerdo:

*“...Artículo 3
Autorización*

Cada Parte, al recibo de las solicitudes de una línea aérea de la otra Parte, conforme a lo prescrito para la concesión de autorizaciones y permisos técnicos, otorgará las autorizaciones y permisos adecuados con un plazo mínimo de tramitación, siempre que:

a. la propiedad sustancial y el control efectivo de esa aerolínea esté en manos de la otra Parte, de los nacionales de esa Parte o ambos;

b. la aerolínea esté calificada para cumplir las condiciones prescritas bajo las leyes y regulaciones normalmente aplicadas en la operación de transporte aéreo internacional por la Parte que está considerando la solicitud o solicitudes; y

ADJUNTO 5
APÉNDICE

AN-Conf/12-WP/

2

c. la otra Parte esté manteniendo y administrando las disposiciones establecidas en el Artículo 6 (Seguridad) y en el Artículo 7 (Seguridad de la Aviación).

Artículo 4
Revocación de la autorización

1. Cualquiera de las Partes podrá revocar, suspender, limitar o imponer condiciones sobre las autorizaciones de operación o los permisos técnicos de una aerolínea si:

a. dicha línea aérea no sea una línea aérea de la otra Parte bajo el Artículo 1(4);

b. la propiedad sustancial y el control efectivo de dicha aerolínea no está en manos de la otra Parte, ni los nacionales de la otra Parte o ambos; o

c. esa aerolínea no ha cumplido las leyes y regulaciones contempladas en el Artículo 5 (Aplicación de las leyes) del presente Acuerdo.

2. Salvo que una acción inmediata sea esencial para prevenir que continúe el incumplimiento del sub-párrafo 1c del presente Artículo, los derechos establecidos mediante este Artículo se ejercerán solamente después de la celebración de consultas con la otra Parte.

3. El presente Artículo no limita los derechos de cualquiera de las Partes a retener, revocar, suspender, limitar o imponer condiciones sobre la autorización de operación o el permiso técnico de una línea aérea o líneas aéreas de la otra Parte de acuerdo con las disposiciones del Artículo 6 (Seguridad) o del Artículo 7 (Seguridad de la aviación)...”

CANADA:

Previsiones incluidas en el Memorando de Consultas suscrito el 16 de marzo de 2012 respecto del Acuerdo de Transporte Aéreo negociado:

“...Autorización de las Líneas Aéreas Designadas

Con respecto al Artículo 5 párrafo 1) c) (Retención, Revocación, Suspensión y limitación de la autorización) del Acuerdo, las Delegaciones contaban con un intercambio de opiniones detallado.

La Delegación colombiana propuso que el Acuerdo incluyera una norma de "nacionalidad por establecimiento" para el Artículo 5, párrafo 1) c), porque de conformidad con la Constitución Colombiana y la ley, debe facilitarse la inversión de capital extranjero en líneas aéreas y, por tal razón, la nacionalidad de una línea aérea colombiana no está determinada por su propiedad y control, sino más bien por su lugar de establecimiento.

La Delegación canadiense declaró que no incluir disposiciones sobre la propiedad sustancial y el control efectivo en un acuerdo de transporte aéreo sería una desviación significativa de la política y la práctica canadienses. La Delegación canadiense declaró, además, que Canadá podría renunciar a su derecho a tomar medidas con respecto a las autorizaciones de las líneas aéreas designadas de otras Partes, si tales líneas aéreas no son de propiedad sustancial ni controladas efectivamente por la Parte que designa a la línea aérea, o sus nacionales, y ha renunciado a dicho derecho en el pasado.

A este respecto, la Delegación canadiense confirmó que el Gobierno de Canadá se compromete a que, de manera permanente, no tomará medidas, de conformidad con el Artículo 5 párrafo 1) c) con respecto a las autorizaciones a ser emitidas por las autoridades aeronáuticas canadienses a las líneas aéreas designadas por Colombia en la fecha en que Canadá reciba la Nota Diplomática Colombiana de acuerdo con el párrafo 8 arriba, con base en su estructura de propiedad y control en esa fecha y siempre que: las autoridades aeronáuticas de Colombia ejerzan la vigilancia necesaria para garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo por parte de sus líneas aéreas designadas; y que las líneas aéreas designadas mantengan su sede principal de negocios en Colombia.

Con el fin de preservar las relaciones estrechas y positivas entre Canadá y Colombia, Canadá considerará positivamente la renuncia del Artículo 5 párrafo 1) c) para las líneas aéreas designadas por Colombia en el futuro....”

“...Authorization of designated airlines

- 1. With respect to Article 5 paragraph 1) c) (Withholding, Revocation, Suspension and Limitation of Authorization) of the Agreement, the delegations had a detailed exchange of views.*
- 2. The Colombian delegation proposed that the Agreement include a “nationality by establishment” standard for Article 5 paragraph 1) c), because pursuant to the Colombian Constitution and law, foreign capital investment in airlines must be facilitated and, for such reason, the nationality of a Colombian airline is not determined by its ownership and control, but rather by its place of establishment.*
- 3. The Canadian delegation stated that it would be a significant departure from Canadian policy and practice to not include provisions on substantial ownership and effective control in an air transport agreement. The Canadian delegation further stated that Canada may waive its discretion to take action with respect to authorizations of designated airlines of other Parties, where such airlines are not substantially owned and effectively controlled by the Party designating the airline, or its nationals, and has waived such discretion in the past.*
- 4. In this regard, the Canadian delegation confirmed that the Government of Canada undertakes that, on a permanent basis, it will not take action under Article 5 paragraph 1) c) with respect to authorizations to be issued by Canadian aeronautical authorities to airlines designated by Colombia on the date of receipt by Canada of the Colombian Diplomatic Note as per paragraph 8 above, based on their ownership and control structure on that date and so long as: the aeronautical authorities of Colombia exercise the necessary oversight to ensure compliance by its designated airlines with the provisions of the Agreement; and the designated airlines maintain their principal place of business in Colombia.*
- 5. In keeping with the close and positive relations between Canada and Colombia, Canada will give positive consideration with regard to waiving Article 5 paragraph 1) c) for airlines designated by Colombia in the future....”*

**ADJUNTO 5
APÉNDICE**

AN-Conf/12-WP/

4

Provisiones del Acuerdo:

“..ARTICLE 3***Designation***

Each Party shall have the right to designate, by diplomatic note, an airline or airlines to operate the agreed services on the routes specified in this Agreement for that Party and to withdraw a designation or to substitute another airline for one previously designated.

ARTICLE 4***Authorization***

1. Following receipt of a notice of designation or of substitution pursuant to Article 3 of this Agreement, the aeronautical authorities of the other Party shall, consistent with the laws and regulations of that Party, issue without delay to the airline so designated the required authorizations to operate the agreed services for which that airline has been designated.

2. The Parties confirm that, upon receipt of such authorization, the designated airline may begin at any time to operate the agreed services, in whole or in part, provided that the airline complies with the provisions of this Agreement.

ARTICLE 5***Withholding, Revocation, Suspension and Limitation of Authorization***

1. Notwithstanding paragraph 1 of Article 4, the aeronautical authorities of each Party shall have the right to withhold the authorizations referred to in Article 4 of this Agreement with respect to an airline designated by the other Party, and to revoke, suspend or impose conditions on such authorizations, temporarily or permanently:

(a) in the event of failure by such airline to qualify under the laws and regulations normally applied by the aeronautical authorities of the Party granting the rights;

(b) in the event of failure by such airline to comply with the laws and regulations of the Party granting the rights;

(c) in the event that they are not satisfied that substantial ownership and effective control of the airline are vested in the Party designating the airline or its nationals; and

(d) in the event the airline otherwise fails to operate in a manner consistent with the conditions set out in this Agreement.

2. The rights enumerated in paragraph 1 of this Article shall be exercised only after consultations between the aeronautical authorities of the Parties in conformity with Article 21 of this Agreement, unless immediate action is essential to prevent infringement of the laws and regulations referred to above or unless safety or security requires action in accordance with the provisions of Articles 7 or 8 of this Agreement. ...”

ESPAÑA:

Previsiones incluidas en el Memorandum de Entendimiento suscrito el 24 de enero de 2012 respecto del Acuerdo de Transporte Aéreo negociado:

“...En relación con las Cláusulas Comunitarias incluidas en los Artículos 3 y 4 del ASA (Designación de Empresas y Revocaciones), la Delegación colombiana solicitó la aclaración del concepto de “establecimiento” empleado por España. Es este sentido, la Parte española informó acerca de los principios que deben cumplir las compañías aéreas de la Unión Europea para establecerse en España y poder utilizar así los derechos de tráfico acordados entre España y terceros países¹. No obstante lo anterior, ambas Delegaciones acordaron intercambiar, a través de nota diplomática, información relevante sobre la aplicación de los criterios de “establecimiento” de compañías aéreas empleados en los respectivos países...”

PREVISION DEL ACUERDO SOBRE DESIGNACION DE EMPRESAS

“...3. Las Autoridades Aeronáuticas de una de las Partes Contratantes podrán exigir que las empresas aéreas designadas de la otra Parte Contratante, demuestren que están en condiciones de cumplir con las obligaciones prescritas en las Leyes y Reglamentos, normal y razonablemente aplicados por dichas Autoridades a la explotación de los servicios aéreos internacionales, de conformidad con las disposiciones del Convenio.

4. La concesión de las autorizaciones de explotación mencionadas en el párrafo 2 de este Artículo requerirá:

4.1. En el caso de una empresa aérea designada por el Reino de España:

4.1.1. Que esté establecida en el territorio del Reino de España de conformidad con los Tratados de la Unión Europea y que posea una licencia de explotación válida de conformidad con el Derecho de la Unión Europea; y

4.1.2. Que el control reglamentario efectivo de la empresa aérea lo ejerza y mantenga el Estado Miembro de la Unión Europea responsable de la expedición de su Certificado de Operador Aéreo, apareciendo claramente indicada en la designación la Autoridad Aeronáutica pertinente; y

4.1.3. Que la compañía aérea sea propiedad, directamente o mediante participación mayoritaria, y se encuentre efectivamente bajo el control de Estados Miembros de la Unión Europea y/o de nacionales de Estados Miembros de la Unión Europea, y/o de otros Estados enumerados en el Anexo II y/o de nacionales de esos otros Estados.

4.2. En el caso de una empresa aérea designada por la República de Colombia:

4.2.1. Que tenga su oficina principal en el territorio de la República de Colombia y que esté autorizada conforme a la legislación aplicable en la República de Colombia; y

¹ El criterio de establecimiento de España, incluye, entre otros requisitos:

- Estructura organizativa estable y permanente;
- Respeto a la legislación europea y nacional, tanto en materia de transporte aéreo (en especial la relativa a seguridad operacional (*safety*) y seguridad civil (*security*)) como social y fiscal;
- Medios materiales y personales para el desarrollo de la actividad, especialmente en lo relativo a seguridad operacional (*safety*).
- Presentación de un Plan Operativo.

**ADJUNTO 5
APÉNDICE**

AN-Conf/12-WP/

6

4.2.2. *Que tenga y mantenga un control normativo efectivo y continuado de dicha empresa aérea por la República de Colombia; y*

4.2.3. *Que tenga un permiso de operador válido de acuerdo con la legislación nacional de la República de Colombia.*

5. *Cuando una empresa aérea haya sido de este modo designada y autorizada, podrá comenzar, en cualquier momento, a explotar los servicios convenidos de conformidad con las disposiciones de este Acuerdo....”*

LUXEMBURGO:

Previsión incluida en la Minuta Acordada el 20 de enero de 2012 respecto del Acuerdo de Transporte Aéreo negociado:

“....(Establishment criteria

Luxembourg delegation explained the establishment criteria of Luxembourg

The establishment criteria of Luxembourg include inter alia:

stable and permanent organizational structures;

respect of the appropriate EU law and national legislation, such as safety and security regulations for air transport, fiscal and social law;

conformity with EU law, in particular on non-discrimination and proportionality;

establishment and permanent presence of management, staff responsible for safety, crew and other personnel)...”

PREVISION DEL ACUERDO SOBRE DESIGNACION DE EMPRESAS

“...Designation and Authorization

Either Contracting Party shall have the right, by written notification through diplomatic channels to the other Contracting Party, to designate one or more airlines to operate international air services on the routes specified in the annex and to substitute another airline for an airline previously designated.

On receipt of such a notification, each Contracting Party shall, without delay, grant to the airline(s) so designated by the other Contracting Party the appropriate operating authorizations subject to the provisions of this article, unless it is not satisfied that:

in the case of an Airline designated by Luxembourg:

it is established in Luxembourg under the European Union Treaties and has a valid operating licence in accordance with European Union law, and

effective regulatory control of the Airline is exercised and maintained by the EU Member State responsible for issuing its Air Operator's Certificate and the relevant Aeronautical Authority is clearly identified in the designation, and the Airline is owned, directly or through majority ownership, and is effectively controlled by Member States of the European Union or the European Free Trade Association and/or by nationals of such States;

in the case of an airline designated by the Republic of Colombia:

it is established in the territory of the Republic of Colombia and has a valid operating licence in accordance with applicable law of the Republic of Colombia, and effective regulatory control of the airline is exercised and maintained by the Republic of Colombia.

and that:

the Government designating the Airline is maintaining and administering the standards set forth in Article 6 (Safety) and Article 7 (Aviation Security);

the designated airline is qualified to meet the conditions prescribed under the laws and regulations normally applied to the operations of international air transportation by the Contracting Party considering the application or applications.

Upon receipt of the operating authorization of paragraph 2 of this article, the designated airline(s) may at any time begin to operate the agreed services, in part or in whole, provided that it complies with the provisions of this agreement... ”

CHINA

Memorando de Entendimiento del 18 de mayo de 2012

2. Airlines Designation

1. The Colombian delegation proposed that the Agreement include a “nationality by establishment”, because pursuant to the Colombian Constitution and law, foreign capital investment in airlines must be facilitated and, for such reason, the nationality of a Colombian airline is not determined by its ownership and control, but rather by its place of establishment.

2. The Chinese delegation stated that it would be a significant departure from its policy and practice to not include provisions on substantial ownership and effective control in an air service agreement. Nonetheless, in keeping with give positive consideration on a case by case basis with regard to waiving Articles 3 and 4 for airlines designated by Colombia, or its nationals, provided that the aeronautical authorities of Colombia exercise the necessary oversight to ensure compliance by its designated airlines with the provisions of the ASA; and the designated airlines are established and maintain their principal place of business in Colombia.

AIR SERVICES AGREEMENT

ARTICLE 3 DESIGNATION AND AUTHORISATION

**ADJUNTO 5
APÉNDICE**

AN-Conf/12-WP/

8

1. Both Parties shall have the right to designate, through a written notification to the other Party, one or more airlines for purposes of allowing those airlines to operate the agreed services on the routes specified under this Agreement.
2. Once a Party receives from the other Party the designation and application for the designated airline in the mode and manner prescribed for authorization and operation, the said Party shall grant the relevant authorization to operate in the shortest span of time and the minimum filing steps possible provided that:
 - a) the substantial ownership and effective control of the designated airline remains vested in the designating Contracting Party or its nationals;
 - b) the Party designating the airline has and maintains effective regulatory control of the airline;
 - c) the Party designating the airline is in compliance with the provisions set forth in Article 7 (Safety) and Article 8 (Aviation Security);
 - d) the designated airline is qualified to meet other conditions prescribed under the laws and regulations normally applied to the operation of international air transport services by the Party receiving the designation.
3. Among the regulatory control evidence, they should provide information such as if the airline holds a license or a valid operating permit issued by the designating aeronautical authority in the form of an Operator Certificate (AOC) that meets the criteria of the designating Party for the operation of international air services, such as proof of ability to meet public interest requirements and obligations of service guarantee, and that the designating Party has and maintains surveillance programs for safety and security aviation in compliance with ICAO standards.

HOLANDA**Memorando de Entendimiento suscrito el 17 de enero de 2012****AIR SERVICES AGREEMENT**

Article 3 Designation and Authorization

1. Either Contracting Party shall have the right, by written notification through diplomatic channels to the other Contracting Party, to designate one or more Airlines to operate International Air Services on the routes specified in the Annex and to substitute another Airline for an Airline previously designated.
2. On receipt of such a notification, each Contracting Party shall, without delay, grant to the Airline(s) so designated by the other Contracting Party the appropriate operating authorizations subject to the provisions of this Article, unless it is not satisfied that:
 - a. in the case of an Airline in the European part of the Netherlands is designated by the Kingdom of the Netherlands:

- i.it is established in the Territory of the Kingdom of the Netherlands under the European Union Treaties and has a valid operating licence in accordance with European Union law, and
 - ii.effective regulatory control of the Airline is exercised and maintained by the EU Member State responsible for issuing its Air Operator's Certificate and the relevant Aeronautical Authority is clearly identified in the designation, and
 - iii.the Airline is owned, directly or through majority ownership, and is effectively controlled by Member States of the European Union or the European Free Trade Association and/or by nationals of such States;
 - b. in the case of an Airline in the Caribbean part of the Netherlands is designated by the Kingdom of the Netherlands:
 - i.it is established in the Caribbean part of the Netherlands and has a valid operating license in accordance with the appropriate legislation for the Caribbean part of the Netherlands,
 - ii.effective regulatory control of the Airline is exercised and maintained by the Netherlands,
 - iii.the Airline is owned, directly or through majority ownership, and is effectively controlled by residents of the Caribbean part of the Netherlands with Dutch nationality;
 - c. in the case of an Airline is designated by the Republic of Colombia:
 - i.it is established in the Territory of the Republic of Colombia and has a valid Operating Licence in accordance with applicable law of the Republic of Colombia, and
 - ii.effective regulatory control of the Airline is exercised and maintained by the Republic of Colombia.

and that:

 - d. the Government designating the Airline is maintaining and administering the standards set forth in Article 16 (Safety) and Article 17 (Aviation Security);
 - e. the Designated Airline is qualified to meet the conditions prescribed under the laws and regulations normally applied to the operations of international air transportation by the Contracting Party considering the application or applications.

3. Upon receipt of the operating authorization of paragraph 2 of this Article, the Designated Airline(s) may at any time begin to operate the Agreed Services, in part or in whole, provided that it complies with the provisions of this Agreement.

CLAC/GEPEJTA/30-NE/11

- 10 -

ADJUNTO 5

APÉNDICE

AN-Conf/12-WP/

10



Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/6-IP/por asignar
xx/xx/13

NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 2 del

orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo

2.3: Protección al consumidor

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS

(Nota informativa presentada por los 22¹ Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

RESUMEN

La presente Nota tiene por objeto presentar a la Comunidad Aeronáutica Internacional la experiencia de la Región Latinoamericana en la promulgación de CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS, destacando que los asuntos relacionados con la protección del consumidor, los derechos de los pasajeros, los enfoques normativos y las buenas prácticas deben transparentarse en el otorgamiento de los servicios que brindan tanto las líneas aéreas como los operadores aeroportuarios.

Referencias:

Plan Estratégico de la CLAC
Compendio de Resoluciones de la CLAC

1.

INTRODUCCIÓN

1.1 Es función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la Región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus instalaciones aeroportuarias, así como, lograr el mejoramiento de la facilitación y tránsito de pasajeros, carga y correo.

1.2 Considerando que el transporte aéreo es un servicio público así como los servicios aeroportuarios y que los Estados deben garantizar su óptimo funcionamiento, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil a través de sus Grupos de Expertos desarrolló un trabajo con miras a que los Estados miembros apliquen criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad

¹ Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

ADJUNTO 6

AN-Conf/12-IP/

- 2 -

total de los servicios aéreos y aeroportuarios. El objetivo final sería que se compatibilicen las legislaciones de los Estados miembros, en esta materia.

1.3. Bajo un enfoque de calidad, la CLAC observó la necesidad de que los Estados dispongan de una Guía en la que se establezca con claridad los derechos y deberes de los usuarios tanto del servicio que prestan las líneas aéreas como de los que ofrecen los aeropuertos a sus respectivos usuarios. El usuario como tal, debe recibir servicios de óptima calidad conociendo sus derechos pero también cumpliendo los deberes que le impone el contrato de transporte aéreo y la utilización de espacios aeroportuarios.

1.4. Mientras se desarrolló el trabajo, se reconoció que el concepto de atención al usuario ha evolucionado de manera notable en el mundo, teniendo en cuenta que esto influye en la permanencia y estabilidad de un mercado altamente competitivo, el mismo que se ha visto varias veces afectado por crisis económicas y de otra índole ajenas al propio sector.

2. SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD

2.1. Con los antecedentes señalados los Especialistas de Transporte Aéreo de nuestra Comisión por varios años discutieron este tema y elaboraron una Resolución que se promulgó en la XVIII Asamblea Ordinaria (Santiago, Chile, octubre 2008), la misma que dispone de varios capítulos entre los que se destacan: definiciones, derechos del pasajero y deberes del transportista aéreo, deberes del pasajero y derechos del transportista aéreo, equipajes, sistema de atención al usuario, derechos y deberes de los usuarios y de los operadores de servicios aeroportuarios, incumplimiento de disposiciones, control de calidad del servicio. Este documento se complementa con dos Apéndices que contienen formatos de seguimiento sobre opiniones, sugerencias y reclamaciones, y una guía para preparar un programa de calidad y control.

3. MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA

3.1 Se invita a la Conferencia a tomar conocimiento de la información presentada en esta nota y su **Anexo**, con el único propósito de contribuir al trabajo que desarrollan la OACI, otros Organismos Regionales y sus Estados miembros.

RESOLUCIÓN A18-03

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS**

CONSIDERANDO que es función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus instalaciones aeroportuarias, así como, lograr el mejoramiento de la facilitación y tránsito de pasajeros, carga y correo;

CONSIDERANDO que el transporte aéreo es un servicio público y que, en virtud de ello, los Estados deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento; por lo tanto, se hace imperioso adoptar una acción común que garantice un desarrollo equilibrado del sector, estableciendo pautas generales que permitan determinar los medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario que los Estados de la CLAC dispongan de una guía estandarizada en la que se establezcan los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo, como de los aeropuertos; con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo a la hora de establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total, en aras de evitar un deterioro de estos servicios, como resultado de la competencia;

CONSIDERANDO que el concepto de la atención al usuario del transporte aéreo ha evolucionado de manera notable en el mundo entero y, particularmente en la región latinoamericana, siendo éste un asunto de alta importancia para los transportistas aéreos, operadores de aeropuertos y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente a la permanencia y estabilidad en un mercado altamente competitivo y afectado en los últimos años por una crisis generalizada del sector;

CONSIDERANDO la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de óptima calidad, que tienda a la plena satisfacción del usuario, por tanto se hace imperioso adoptar una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado para un sector que debe operar en un entorno de plena y constante transformación.

LA XVIII ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Que los Estados miembros apliquen los siguientes criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios, en la medida que sean compatibles con sus legislaciones:

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AEREOS Y AEROPORTUARIOS**

CAPÍTULO PRIMERO: DEFINICIONES

Artículo 1: Para los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

ADJUNTO 6**ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 2 -

1. Agencias de viajes: las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.
2. ALTA: Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo.
3. Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
4. Billete de pasaje: todo documento válido, individual o colectivo, donde conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista aéreo, o su equivalente en forma no impresa, incluida la adquisición electrónica y por Internet, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
5. Calidad: el conjunto de propiedades, ingredientes, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.
6. Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.
7. CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
8. Cliente: persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
9. Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista aéreo sin que el usuario haya discutido su contenido.
10. Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las siguientes condiciones con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al mostrador.
11. Desembarque: el acto de salir de una aeronave, después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo. Se entiende que el desembarque concluye cuando el pasajero ingresa al edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
12. Destino final: el último destino que figura en el billete de pasaje presentado en el mostrador de facturación.
13. Embarque: el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que se hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque se inicia cuando el pasajero abandona el edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
14. Equipaje: conjunto de artículos en posesión de los pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el transportista aéreo para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo responsabilidad del transportista aéreo y de conformidad con un contrato de transporte aéreo.
15. Equipaje de mano u objetos de mano: son aquellos elementos personales del pasajero que no

sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos, tales como: un maletín pequeño, un paraguas, un abrigo o impermeable y en general cualquier artículo, efecto y demás pertenencias personales o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación al viaje, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

16. Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos: equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un transportista aéreo a la aeronave utilizada por otro transportista aéreo durante el viaje del pasajero.
17. Equipaje no acompañado: equipaje transportado en vuelo distinto al del pasajero y mediante guía de carga aérea, sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.
18. IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
19. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
20. Operador aeroportuario: es el responsable de la gestión aeroportuaria.
21. Operador turístico: todo aquel que, sin ser transportista aéreo, se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera operador turístico a aquella persona que organiza, en forma no ocasional, viajes combinados y los ofrece o vende directamente o por medio de un detallista.
22. Parada estancia: vuelo que se realiza con interrupción intencional, con derecho a posterior reembarque, por el mismo transportista aéreo y en la misma ruta. La interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad de cada estado determine para su territorio.
23. Pasajero de transferencia o conexión: pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes operadas por el mismo o diferente transportista aéreo.
24. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales: toda persona privada de la libertad por disposición de la autoridad competente y que es transportada, bajo custodia, por funcionarios del Estado, por vía aérea, bien sea en vuelos nacionales, o internacionales.
25. Pasajero en tránsito: pasajero que realiza una escala o trasbordo programado o no, como parte del itinerario de un mismo vuelo, continuando hacia un destino diferente al de su ciudad de origen.
26. Pasajero voluntario: la persona que posea un billete de pasaje válido, tenga una reserva confirmada, y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo a los pasajeros para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de un determinado beneficio.
27. Período de responsabilidad del transportista aéreo: se inicia desde el momento en que el pasajero se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, todo ello rigiéndose por lo establecido en los convenios internacionales sobre transporte aéreo.
28. Permiso de operación: el documento emitido por la Autoridad Nacional Competente de un Estado miembro, con el que se acredita la autorización otorgada a un transportista aéreo para realizar un servicio aéreo determinado.

ADJUNTO 6**ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 4 -

29. Persona con movilidad reducida: toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se colocan a disposición de todos los pasajeros
30. Reserva: acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el transportista aéreo, por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.
31. Servicio aéreo: incluye todo transporte público, regular o no, realizado por una aeronave.
32. Sistema de calidad: conjunto de elementos que están relacionados entre sí, que cuentan con los principios de eficiencia, modernización, seguridad y facilitación, equipos de medición, procedimientos, personal capacitado y atención al usuario.
33. Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo: se refiere a los convenios internacionales vigentes en materia de transporte aéreo internacional que son el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia en 1929; Protocolo de la Haya de 1955; Convenio Complementario de Guadalajara de 1961; Protocolos de Montreal 1, 2, 3 y 4 de 1975 y el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, que pretende reemplazar a todos los anteriores.
34. Sobreventa (*overbooking*): cualquier vuelo regular en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.
35. Tarifa: se entiende por tarifa internacional el precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a los operadores turísticos y, en general, a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte; sin perjuicio de lo establecido en los Acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica.
36. Tarifa por carga aérea: cantidad que cobra el agente para transportar una unidad de mercancía, y es el precio actual que el transportista aéreo, en la publicación que generalmente utiliza para publicar sus precios, ofrece al público o al segmento apropiado del público, como el precio aplicable para transportar una unidad de peso (o volumen) y/o valor de mercancías.
37. Transportista aéreo: persona natural o jurídica que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante tarifa. Puede igualmente llamarse: transportador, línea aérea o aerolínea.
38. Usuario: personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como "operadores", que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.
39. Viajero frecuente: programas ofrecidos por los transportistas aéreos como estrategia de

mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dichos transportistas aéreos o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de billetes de pasaje para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

40. Viajes con paquete todo incluido: es aquél producto ofrecido por un transportista aéreo o su representante incluyendo, además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, dos (2) de los siguientes elementos: alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel – aeropuerto, tours y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores. El viaje debe ofrecerse por un precio global y la prestación tiene que ser superior a las 24 horas o incluir una noche de estancia
41. Vuelos no regulares: los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares.
42. Vuelos regulares: los vuelos que se realizan en una aeronave para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones tales que, en cada vuelo, se pongan plazas a disposición del público, ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados; con sujeción a itinerarios y horarios prefijados, y que se ofrecen al público con una frecuencia o regularidad tal, que constituyan una serie sistemática evidente. Tales condiciones deben cumplirse en conjunto

CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO

TITULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 2. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportista aéreo o su representante, operador turístico y agencia de viajes le informe sobre:

1. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (*non stop*), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre transportistas aéreos. En caso de código compartido, en todos los casos se incluirá información sobre el nombre del transportista aéreo actual de cada uno de los tramos del vuelo, así mismo se aplicará esta normativa en caso de “*wet lease*”.
2. Los tipos de tarifas disponibles en el transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportistas aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.
3. El valor del billete de pasaje conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
5. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
6. Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que se le

ADJUNTO 6**ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 6 -

presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

7. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportista aéreo o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información debe estar contenida, entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el billete de pasaje o en el manual de pasajes.

Artículo 3. Sobre las reservas

1. Solicitud de reserva: la reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente al transportista aéreo respectivo o por conducto de una agencia de viajes.
2. Registro o código de reserva: al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un registro o código de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.
3. Protección de la información: al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para asuntos relacionados al servicio de transporte aéreo, principalmente, los aspectos de seguridad y serán protegidos por el transportista aéreo o sus representantes, para evitar su utilización para otros fines.
4. Respeto de la reserva: efectuada la reserva, ésta debe ser respetada, a menos que no haya sido confirmada oportunamente.
5. Información sobre cambios: en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, el transportista aéreo o la agencia de viajes, por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con cuatro (4) horas de antelación al vuelo.

Artículo 4. Billetes de pasaje:

Los transportistas aéreos deberán hacer su máximo esfuerzo para ofrecer el precio más bajo en los billetes de pasaje y dar a conocer las condiciones de las tarifas aplicadas.

1. Adquisición de billetes de pasaje: con la adquisición del respectivo billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos:
 - a) Que se le suministre la información de que trata el Artículo 2, si no la hubiera obtenido anteriormente.
 - b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje físico o por cualquier otro medio, en los términos acordados. Dicho billete de pasaje deberá contener, además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo del transportista aéreo, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga

contraste con el papel. En caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero y se le entregará un aviso escrito indicando que la responsabilidad del transportista aéreo por muerte o lesiones, así como por destrucción, pérdida o avería del equipaje y por retraso, se regirá por el Sistema de Responsabilidad Civil Contractual del Transporte Aéreo.

- c) En el caso de la venta de billetes de pasaje por Internet, los transportistas aéreos deben registrar ante la autoridad competente, mantener actualizada y publicar las listas de sus agentes o terceros autorizados a comercializar sus productos. Asimismo, deben asegurarse que los términos y condiciones del señalado producto se encuentre de conformidad con la legislación vigente en cada país.
 - d) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente. Es de responsabilidad de los transportistas aéreo la información respecto de las tarifas.
2. Vigencia: el billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio que el transportista aéreo la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa con que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, el transportista aéreo o la agencia reexpedirán un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que el transportista aéreo le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.
 3. Errores en la expedición del billete de pasaje: en caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el billete de pasaje, puede solicitar su inmediata corrección al transportista aéreo o agente.
 4. Desistimiento del pasajero: el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización de un vuelo internacional y, cuarenta y ocho (48) horas en caso de vuelo nacional. En estos casos, el transportista aéreo o su representante, cuando corresponda y, conforme a lo acordado con el transportista aéreo, podrá retener un porcentaje de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas o registradas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa. El porcentaje incluido no podrá exceder del 10% del valor del billete de pasaje, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.
 5. Cumplimiento de promociones: el transportista aéreo debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas y/o aprobados por la autoridad competente. En caso que sus condiciones se anuncien públicamente, deberá cumplirse estrictamente con lo anunciado.

6. Paquetes todo incluido: cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido”, el transportista aéreo y/o su representante deberán informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto. En todo caso, el transportista aéreo no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados

ADJUNTO 6**ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 8 -

directamente por ella.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE**Artículo 5. Expedición de tarjeta de embarque**

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportista aéreo en el mostrador (*counter*) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir la correspondiente tarjeta de embarque o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole acerca de la hora prevista, espigón o sala, condiciones para el embarque e indicando las condiciones de realización del mismo: código compartido, *wet lease*, escalas, etc.

En el mismo momento, al pasajero se le entregarán los talones correspondientes al equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega al transportista aéreo.

Artículo 6. Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que abordará la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportista aéreo o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria establecidos por la respectiva autoridad.

Artículo 7. Pasajeros en conexión en un mismo transportista aéreo

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en un mismo transportista aéreo existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, el transportista aéreo deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna para el pasajero.

Artículo 8. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del billete de pasaje y/o tarjeta de embarque, a no ser que el transportista aéreo tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

Artículo 9: Facilitación del embarque/desembarque

El transportista aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

Artículo 10: Transporte del pasajero

El pasajero deberá ser transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario,

frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en la presente Recomendación.

Artículo 11: Tratamiento al pasajero

Durante todo momento, el pasajero deberá ser tratado por el transportista aéreo o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

Artículo 12: Información sobre cambios o demoras

El transportador o su representante deberán informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Artículo 13: Denegación de embarque

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23 (compensaciones al pasajero). En caso que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

En caso que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el Artículo 23 y prestarles asistencia de conformidad con el Artículo 22.

Artículo 14: Anuncios sobre seguridad

Al pasajero se le suministrará, antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Asimismo, se le proporcionará una permanencia con las máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil internacional aplicables al respecto. Las obligaciones del transportista aéreo, en relación con la seguridad del pasajero, se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, rigiéndose por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 15: Pasajeros con movilidad reducida.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. El transportista aéreo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y, en lo posible, asignarles el asiento más cómodo de conformidad con la tarifa seleccionada.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, el transportista aéreo deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Artículo 16: Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores

Cuando el transportista aéreo, debidamente advertido, admita a bordo pasajeros enfermos, con

-

ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 10 -

discapacidad mental o menores de edad, deberá prestarles los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición. Asimismo, prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo, dentro de sus posibilidades.

Para el transporte de tales pasajeros, los transportistas aéreos podrán exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y, dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no sea necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, el transportista aéreo podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para él.

Artículo 17: Transporte de personas enfermas

A los pasajeros de que tratan los dos Artículos anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte, a menos que sea evidente que, bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

Artículo 18: Mujeres en estado de gravidez

En el caso de mujeres en estado de gravidez, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

Artículo 19: Cláusulas de exoneración

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportista aéreo en relación con los hechos de que tratan los Artículos anteriores, no producirán efectos, de acuerdo con la ley y/o convenios internacionales. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo en cuanto estén al alcance del transportista aéreo, así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del Artículo siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

Artículo 20: Exoneración del transportista aéreo

El transportista aéreo no será responsable de daños sufridos por los pasajeros cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportista aéreo y a condición que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

Artículo 21: Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportista aéreo, deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas previstas en esta Recomendación en consideración a lo siguiente:

Artículo 22: Cancelación, interrupción o demora

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete de pasaje. El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje éste se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportista aéreo quedará obligado a efectuar el transporte de pasajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportista aéreo los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

Artículo 23: Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el Artículo anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

1. Demoras: cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para el despegue) y por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la autoridad aeronáutica correspondiente o autoridad competente, se observará lo siguiente:
 - a) Cuando la demora sea superior a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones.
 - b) Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
 - c) Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el numeral 6 de este Artículo. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), el transportista aéreo deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.
2. Interrupción del transporte: en los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el Artículo anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el numeral 1 precedente.
3. Cancelación: en los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 12 -

pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el valor neto del billete de pasaje, ni se le hubiese conseguido:

- a) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; o bien,
- b) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, o bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Se sufragarán también los gastos de hospedaje, si no se encuentra en su ciudad de domicilio, y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1, según corresponda.

4. Sobreventa: si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y, habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible del propio transportista aéreo, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo con la mayor brevedad posible y/o procederá a la devolución del precio íntegro del pasaje correspondiente a la parte o partes del viajes no efectuadas en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, lo anterior sin perjuicio de la compensación adicional prevista en el numeral 6 de este Artículo.
5. Anticipación del vuelo: cuando el transportista aéreo anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente del propio transportista aéreo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.
6. Compensación adicional: el transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del billete de pasaje, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, cuando no medie acuerdo con el pasajero por el cual éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportista aéreo. Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del billete de pasaje por la relación entre la distancia de dicho

trayecto sobre la distancia total.

7. Tránsitos y conexiones: las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista aéreo.

Artículo 24: Sanciones

Si el transportista aéreo no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los Artículos anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada Estado.

Artículo 25: Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los Artículos anteriores podrá eximirse al transportista de sanciones administrativas, si la legislación pertinente lo autoriza.

Del mismo modo, cuando el pasajero no acepte ninguna de las anteriores opciones de compensación, podrá exigir el reembolso total de la suma pagada o la proporcional al trayecto no cumplido, sin sanción alguna para él ni para el transportista.

Artículo 26: Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del billete de pasaje, por las siguientes razones:

1. Por desistimiento del pasajero: en los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, éste tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor del transportista aéreo, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica o autoridad competente (siempre que se trate de tarifas reembolsables).
2. Por pérdida del billete de pasaje: en caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete de pasaje, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, si el billete es reembolsable, presentando la correspondiente denuncia y, una vez se determine que dicho billete de pasaje extraviado o destruido, no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia. La pérdida del billete de pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

Artículo 27: Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave, el transportista aéreo será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

Artículo 28: Obligación de resultado para el transportista aéreo

Como resultado del contrato de transporte, el transportista aéreo deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas; en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 17 de la presente Recomendación.

Artículo 29: Daños al pasajero

-

**ADJUNTO 6
ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 14 -

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido en el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo. Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

Artículo 30: Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes

En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzcan lesiones o la muerte del pasajero durante la ejecución del contrato de transporte, el transportista aéreo contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona; o en ausencia de ésta, a otra que acredite parentesco.

Artículo 31: Reclamaciones

Frente a cualquier evento de incumplimiento o disconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá optar por las siguientes alternativas: formular su reclamo personalmente ante el transportista aéreo, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones, mediante una conciliación o transacción; o formular una queja ante la autoridad aeronáutica o autoridad competente para que ésta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

Artículo 32: Listas de espera

El transportista aéreo podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles para que éstos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número que será rigurosamente respetado. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque.

**CAPÍTULO TERCERO: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL
TRANSPORTISTA AÉREO**

TÍTULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 33: Veracidad de la información

El pasajero debe suministrar al transportista aéreo o al agente de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento original de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del billete de pasaje o de origen del viaje y el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar a quien sea posible contactar en caso de accidente, o de cualquier otra contingencia. En caso que la información dada al transportista aéreo sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Artículo 34: Sobre las reservas se establecen las siguientes obligaciones:

1. Confirmación de reservas

Si el transportista aéreo o su representante lo solicitan, la reserva debe ser confirmada por el pasajero, de acuerdo con las condiciones especiales aplicables y conforme le sea indicado.

Para la confirmación de la reserva, los transportistas aéreos podrán exigir al pasajero o su representante, el número del billete de pasaje adquirido por el pasajero o prueba de su adquisición.

Asimismo, con el fin de minimizar las prácticas de sobreventa y garantizar la seriedad de las reservas los transportistas aéreos, directamente o a través de sus representantes, podrán exigir al momento de la reserva o confirmación el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, el transportista aéreo o su representante podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

2. Reconfirmación

El transportista aéreo podrá exigir que la reserva confirmada del cupo de regreso, una vez efectuado el vuelo de ida, sea reconfirmada por el pasajero con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que el regreso esté previsto para el mismo día.

3. Omisión en la confirmación

Si el pasajero no confirma o no reconfirma su reserva conforme a lo señalado en los numerales precedentes, el transportista aéreo podrá disponer del respectivo cupo, sin perjuicio de que dicho pasajero pueda solicitar una nueva reserva para fecha posterior.

4. Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla atendiendo los plazos revistos en el numeral 4 del Artículo 4 sobre desistimiento del pasajero, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

5. Reserva de jaula para mascotas

El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de jaula, siempre y cuando el transportista aéreo disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero deberá informar sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

Artículo 35: Billetes de pasaje y tarifas

1. Plazos para adquisición de billetes de pasaje: si al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los billetes de pasaje antes de una fecha determinada en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportista aéreo para la misma. Caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 16 -

2. Pago del precio: al momento de la adquisición del billete de pasaje, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).
3. Excedentes: el pasajero deberá pagar el excedente, en caso que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo, se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.
4. En el caso de compra de billetes de pasaje por Internet, el pasajero debe asegurarse que los sistemas de venta utilizados sean confiables, siendo necesario que se mantenga informado o solicite información a la autoridad competente respecto a la autorización de un agente o tercero para comercializar productos del transportador aéreo, en vuelos que se inicien en su país.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE**Artículo 36: Presentación del pasajero**

El pasajero deberá presentarse en el mostrador (*counter*) del transportista aéreo y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo o sus representantes al momento de adquirir su billete de pasaje o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora y media (90 minutos) de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de tres horas (180 minutos) para vuelos internacionales.

Artículo 37: Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Artículo 38: Ausencia o presentación extemporánea del pasajero

Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportista aéreo le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

Artículo 39: Documentos de viaje

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportista aéreo o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de viaje exigidos, el transportista aéreo podrá rehusarse a su embarque.

Artículo 40: Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportista aéreo de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez que se haya producido el chequeo, y le sea asignada la respectiva tarjeta de embarque; se procederá al embarque cuando se le indique.

Artículo 41: Requisas y procedimientos de control

El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el transportista aéreo respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de que se pida identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal requerimiento no se cumple.

Artículo 42: Requisa de objetos valiosos

El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisas se efectúe en privado.

Artículo 43: Asignación de sillas

El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que, por justificado requerimiento de la tripulación, se le solicite ocupar otra o que la misma se lo autorice.

Artículo 44: Asignación de sillas a pasajeros especiales

Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, éstos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

Artículo 45: Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista aéreo y de sus tripulantes relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

Artículo 46: Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

A efectos de resguardar el orden a bordo de las aeronaves, es interés de los Estados crear un procedimiento adecuado para sancionar, de manera sumaria, aquellas conductas no tipificadas como delito y que encuadren en el rubro de faltas administrativas. Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

1. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
2. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
3. Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 18 -

4. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
5. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales en los cuales no sea permitido hacerlo.
6. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
7. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
8. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
9. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
10. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportista aéreo sin su autorización.
11. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.
12. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte del transportista aéreo, de la autoridad aeronáutica o autoridad competente y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte, en las normas aeronáuticas o en el Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores (Circular 288-LE/1 de la OACI).

Artículo 47: Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policial, o encontrándose privado de la libertad por estar inculcado por algún delito, deberá observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente al efecto, y las adicionales que el transportista aéreo requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, de seguridad aeroportuaria y del propio transportista aéreo, reportando dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, el transportista aéreo rechazará al pasajero.

CAPÍTULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES**TÍTULO A. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR****Artículo 48: Tipo de equipaje**

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le

indique el transportista aéreo de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportarlo en el interior de la aeronave; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Artículo 49: Talón de equipaje

El transportista aéreo deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete de pasaje y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista aéreo a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

Artículo 50: Condiciones para el transporte de equipaje

En el contrato de transporte impreso en el billete de pasaje, deberá incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

Artículo 51: Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado, el transportista aéreo debe recibirlo, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportista aéreo por el equipaje será la establecida en el Sistema de responsabilidad civil contractual y, para los vuelos nacionales, se registrará según la ley interna de cada Estado.

Artículo 52: Retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje

En el supuesto de retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en la reglamentación de cada Estado para el transporte aéreo interno y en el Sistema de responsabilidad civil contractual.

Artículo 53: Retraso de la entrega

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportista aéreo deberá entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado.

Artículo 54: Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportista aéreo deberá atender la reclamación por retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

1. Para transporte nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada Estado.
2. Para transporte internacional, se registrará por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

La empresa, una vez reciba la reclamación o protesta, iniciará inmediatamente los trámites correspondientes a la búsqueda o indemnización, si fuera necesario.

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 20 -

Artículo 55: Perjuicios por pérdida, avería o destrucción y retraso de equipajes

En caso de pérdida, avería, destrucción o retraso en la entrega del equipaje del pasajero, éste tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en la reglamentación interna de cada Estado, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en el Sistema sobre responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 56: Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no acompañado de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si fueran necesarios, serán asumidos por el transportista aéreo. En tales casos, el transportista aéreo también le sufragará al pasajero los gastos primarios que son aquellos que se entienden como indispensables para procurarse la vestimenta y los elementos de aseo.

TITULO B. DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

Artículo 57: Exceso de equipaje

El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

Artículo 58: Restricciones y prohibiciones

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados para tal efecto, o debajo del asiento, según instrucción de la tripulación de cabina.

Artículo 59: Limitaciones al embarque de mercancías

El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye, entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo, el pasajero deberá abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia psicotrópica cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

Artículo 60: Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, se seguirán los procedimientos legales establecidos en cada Estado.

Artículo 61: Artículos de difícil transporte

El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas,

piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, *walkman* (o radio *cassette* portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Podrá, sin embargo, formular al transportista aéreo una declaración especial de valor y pagar la suma suplementaria que corresponda, en cuyo caso, el transportista aéreo estará obligado, en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje, a pagarle una suma que no excederá del valor declarado.

Artículo 62: Objetos valiosos

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo, éste responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

Artículo 63: Transporte de mascotas

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportista aéreo cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas no videntes. En todo caso, antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen, lo que incluye, entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportista aéreo. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota y deberá presentar la documentación que el animal podrá ser aceptado en el lugar de destino.

Artículo 64: Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al Estado o a otros Estado, se encuentre prohibido o restringido.

Artículo 65: Acatamiento de instrucciones

Hasta el arribo al aeropuerto de destino y, en tanto se permanezca a bordo de la aeronave, todo pasajero debe dar cumplimiento a las órdenes del comandante al mando, incluyendo permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

Artículo 66: Responsabilidad del pasajero por incumplimiento

El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y, dependiendo de la gravedad de la situación, el transportista aéreo, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá no admitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que ésta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o de policía en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportista aéreo o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportista aéreo quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin

-

**ADJUNTO 6
ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 22 -

perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos, el transportista aéreo informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

CAPÍTULO QUINTO: SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 67: Disposiciones generales del sistema de atención al usuario

Todos los transportistas aéreos regulares de pasajeros podrán disponer, en cada aeropuerto donde operen, de un sistema de atención al usuario a través del cual, deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias; y, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, a la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes mencionado en esta Recomendación.

Artículo 68: Personal del sistema

El sistema de atención al usuario en cada aeropuerto podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto, o con el personal que ordinariamente tenga el transportista aéreo para otras labores, siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

Artículo 69: Horario de atención

El sistema de atención funcionará durante las horas en las cuales el transportista aéreo tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

Artículo 70: Procedimiento para el reclamo

Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, los transportistas aéreos deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil comprensión. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como **Apéndice A**. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

Artículo 71: Publicidad

Una vez adoptado el correspondiente sistema de atención al usuario, cada empresa deberá informar sobre el mismo a la autoridad aeronáutica o autoridad competente, indicando su forma de atención, su *modus operandi* y anexará copia de los formularios implementados.

Artículo 72: Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportistas aéreos contenidas en esta Recomendación serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los transportistas aéreos y de sus representantes a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (*counters*), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; y, en consecuencia, formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, los transportistas aéreos, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el

texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de atención al usuario en los mostradores (*counters*), en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

CAPÍTULO SEXTO: SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES

Artículo 73: El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios será sancionable de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

CAPÍTULO SÉPTIMO: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 74: Principios generales

Corresponde al operador aeroportuario brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad total, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios.

Artículo 75: En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el operador aeroportuario deberá:

1. Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la Terminal aérea (pasajeros, transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
2. Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
3. Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas y cancelación de los vuelos y especialmente de todo cambio de último momento en las horas de salida y llegada y en los números de las puertas.
4. Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
5. Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
6. Ofrecer y mantener las condiciones necesarias para garantizarles a los usuarios las mayores comodidades posibles, tales como: sillas, baños, escaleras mecánicas y fijas, ascensores, bebederos de agua, lugares para cambiar pañales, basureros, ventilación, iluminación, teléfonos, conexión a Internet, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas o de edad avanzada. Del mismo modo, facilitará en lo posible el funcionamiento de restaurantes y cafeterías, droguerías y puestos de periódicos o revistas en el respectivo aeropuerto.
7. Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
8. Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 24 -

usuarios.

9. Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de este en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

Artículo 76: En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el operador deberá:

1. Poner a disposición de las líneas aéreas la cantidad necesaria de mostradores (*counters*) para que la atención de los pasajeros sea lo más ágil posible.
2. Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestión.
3. Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.
4. Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
5. Proveer un mantenimiento preventivo a los equipos del aeropuerto con el fin de disminuir la posibilidad de que estos fallen y, por ende, se atrase la atención de los usuarios.
6. Dotar del espacio necesario las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
7. Disponer de áreas para los transportistas aéreos, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
8. Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
9. Disponer de instalaciones adecuadas para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.
10. Disponer de estacionamientos de automóviles, suficientemente amplios, y con suficientes casetas para agilizar la atención durante la entrada y salida de los vehículos y personas.
11. Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
12. Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones de embarque o desembarque ni de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
13. Facilitar en los puestos de estacionamiento de aeronaves el fácil acceso a los medios necesarios (comunicación, materiales, etc.) para la ejecución rápida de todas las operaciones de servicio.

14. Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
15. Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de los transportistas aéreos que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
16. Proveer áreas de circulación adecuadas mediante vías de paso lo más directas posible sin que haya cruces entre la circulación de pasajeros y la de equipajes, ni entre los diferentes circuitos.
17. Proporcionar a la Terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes que lleguen al aeropuerto utilizando medios de transporte de superficie.
18. Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
19. Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
20. Facilitar sistemas mecánicos apropiados al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
21. Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
22. Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
23. Disponer de un número suficiente de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
24. Disponer de una Terminal exclusiva de carga, para que las aeronaves de carga lleguen hasta esta y se proceda al despacho dentro de la misma.
25. Proporcionar acceso fácil y rápido a las terminales de carga, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
26. La Terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
27. Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
28. Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.

Artículo 77: En relación con la calidad total del servicio al cliente, el operador aeroportuario deberá:

1. Establecer o coordinar con la autoridad competente, el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán presentar sus reclamos y sugerencias (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.).

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 26 -

2. Atender los reclamos de los usuarios relacionados con los servicios aeroportuarios, en un tiempo prudencial (horas/días).

Artículo 78: En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales, los operadores aeroportuarios deberán:

1. Indicar a los transportistas aéreos que explotan servicios regulares y no regulares, con suficiente antelación a las temporadas de tráfico altas, toda limitación que pueda aplicarse (de infraestructura, mantenimiento, etc.), a fin de ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto.
2. Velar por que los transportistas aéreos cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluyendo las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

Artículo 79: Los pasajeros, usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

1. Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
2. Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
3. Acatar las disposiciones sobre seguridad aeroportuaria, evitando principalmente portar armas u objetos prohibidos dentro del aeropuerto así como ingresar a las áreas prohibidas o restringidas del mismo.
4. Acatar las disposiciones de tipo sanitario evitando arrojar basura en lugares inadecuados así como la tenencia en los aeropuertos de alimentos, animales o plantas y demás elementos de origen vegetal sin las debidas medidas de control.
5. Acatar las instrucciones del operador aeroportuario o de los transportistas aéreos pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.
6. Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
7. Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
8. Abstenerse de obstruir la circulación de personas colocando equipajes u otros objetos en pasillos, escaleras u otros lugares inapropiados, evitando además dejarlos abandonados en cualquier parte.
9. Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

CAPÍTULO OCTAVO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

TÍTULO A. DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 80: Las autoridades aeronáuticas o autoridades competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Contar con un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que permita ir desarrollando las instalaciones aeroportuarias, de acuerdo a las necesidades de la actividad aeronáutica, y con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias.
2. Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
3. Velar por que los niveles de capacidad en los aeropuertos sean conformes con los lineamientos internacionales de la OACI así como otras organizaciones relacionadas con la industria.
4. Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
5. Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
6. Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
7. Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
8. Utilizar los resultados de la encuesta para controlar el desempeño del operador, de los concesionarios, las aerolíneas y los servicios prestados por el Estado, así como los problemas de capacidad del aeropuerto.
9. Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
10. Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y transportistas aéreos, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 (Facilitación) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
11. Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, transportistas aéreos y prestadores de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.

TITULO B. DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

Artículo 81: Los operadores aeroportuarios cumplirán con el sistema de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
2. Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 28 -

establezca la autoridad competente.

3. Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
4. Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
 - a) Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - b) Estándares de capacidad aeroportuaria (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
 - c) Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
5. Diseñar y realizar cada año una encuesta en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos. Para esto, en el plazo máximo de un año, debe realizarse un proceso que incluya la implementación de la encuesta, la toma de acciones correctivas y la evaluación del impacto de dichas acciones.
6. Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
7. Presentar, a la autoridad competente, un manual de operaciones para establecer procedimientos para la calidad de servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 ó un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
8. Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del aeropuerto e identificando las oportunidades para mejorarlo en forma progresiva.
9. Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de la administración de calidad total especializado en la gestión aeroportuaria.
10. Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
11. Acatar al registro ISO 9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.
12. Participar en la Comisión Nacional de Facilitación y acatar los lineamientos establecidos por esta. Asimismo, deberán instaurar un Comité de Facilitación Aeroportuaria, cuya función será cumplir con las normas relativas a la facilitación.
13. Implantar sistemas de calidad que garanticen la eficiencia y eficacia del programa de seguridad del aeropuerto, para el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad aeroportuaria.

TITULO C. DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL, EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 82: La función del ente regulador deberá ser desempeñada por la autoridad aeronáutica o por el órgano competente designado por cada Estado. Dicha función comprende:

1. Realizar una audiencia informativa anual donde estarán presentes la autoridad aeronáutica o autoridad competente, el responsable de la gestión aeroportuaria y facultativamente los contratistas o concesionarios y usuarios del aeropuerto, con el fin de discutir los resultados de la encuesta, inspecciones, denuncias, quejas y sugerencias presentadas directamente por los usuarios y las soluciones propuestas en el plan de mejoramiento de la calidad.
2. Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
3. En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
4. Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

**ADJUNTO 6
ANEXO**

AN-Conf/12-IP/

- 30 -

APÉNDICE A

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE "S.A.C"

PARA AEROLINEAS _____ ES DE VITAL INTERES CONOCER SUS OPINIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO, POR TAL RAZON LO INVITAMOS A DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO.

Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación

CONSECUTIVO QUEJA _____

Ciudad Fecha AÑO MES DIA Lugar de Recepción: **Aepto** **Oficina**

Nombre Pasajero **Documento ID:** **Numero ID**

Dirección Residencia

Ciudad de Residencia **País** **Contacto en Col.**

Teléfono Permanente **Teléfono Temporal** **Celular**

E-Mail

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolinea y/o Agencia de Viaje **Fecha de vuelo:** AÑO MES DIA **Hora del vuelo:** AM PM **Numero de Vuelo:**

Ruta:
Origen: **Destino:**

Trayectos en Conexión:

Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación)

N.	X	N.	X	Aplicativo
1	<input type="checkbox"/>	7	<input type="checkbox"/>	Daño o saqueo del equipaje
2	<input type="checkbox"/>	8	<input type="checkbox"/>	Perdida y/o extravió de equipaje
3	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>	Sobreventa
4	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>	Reserva
5	<input type="checkbox"/>			Información Deficiente:
6	<input type="checkbox"/>	11	<input type="checkbox"/>	Otros:

SOPORTES QUE SE ANEXAN:

BILLETE DE PASAJE

PASABORDO

ETIQUETA DE EQUIPAJE _____

N° ETIQUETA _____

RECORD DE RESERVA

CUPON DE VUELO

P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____

PESO EQUIPAJE FACTURADO _____

PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____

OTROS _____

RELATO DE LOS HECHOS

FIRMA PASAJERO _____

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLINEA

COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ _____

INFORME DE ATENCIÓN INMEDIATA AL CLIENTE

COMPENSACIONES OTORGADAS AL PASAJERO

N.	X		N.	X	
1		Llamada Telefónica	7		Gastos Primarios \$
2		Refrigerio	8		Endoso con otro aerolínea
3		Alimentación	9		Bonos y/o MCO
4		Efectivo (\$)	10		Tiquetes
5		Hotel Voucher	11		Otros
6		Gastos de Traslado y/o Transporte \$			

COMPENSACION ACEPTADA POR EL PASAJERO

Manifiesto mi entera conformidad con la compensación recibida de acuerdo con este documento, liberando a la empresa de toda responsabilidad

Nombre Pasajero _____

Funcionario Aerolínea _____

Firma _____

Firma _____

ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 32 -

APÉNDICE B

Se podrán utilizar como guías de orientación, los siguientes parámetros para preparar su programa de calidad y de control de calidad total.

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Pistas, rampas y calles de rodaje</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Transportistas aéreos	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Transportistas aéreos	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de transportistas aéreos para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Transportistas aéreos / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminales</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Número de horas por jornada	Pasajeros	
	c) Número de empleados por jornada	Pasajeros	
	d) Número de jornadas	Pasajeros	
	e) Tiempo de respuesta ante reparaciones de emergencia	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	f) Costo de servicio de limpieza por m ²	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga	Transportistas aéreos / Compañías de	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	manejada	embarque	
Medidas adicionales			
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	e) Tasa de quejas/embarques manejados		
Calidad del Servicio			
	a) Presupuesto de operación y mantenimiento por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Presupuesto para mano de obra por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mano de obra como porcentaje de los costos totales	Pasajeros	Desempeño del Operador
Medidas adicionales			
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
Productividad de la Mano de Obra			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
Desempeño en la Generación de ingresos			
	a) Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
Actividades Comerciales			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador

-
ADJUNTO 6
ANEXO

AN-Conf/12-IP/

- 34 -

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Otros</u>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Administración Financiera</u>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Seguimiento de cuentas por cobrar		Desempeño del Operador
	c) Programa de control de calidad	Todos los clientes	Desempeño del Operador

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A17-05.

CLAC/GEPEJTA/30-NE/11
ADJUNTO 7

PUBLICACIÓN PENDIENTE



Organización de Aviación Civil Internacional

NOTA DE ESTUDIO

SEXTA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO

Montreal, 18 al 22 Marzo 2013

Agenda ítem 2.1: Acceso a los mercados

PROPUESTAS PARA LA LIBERALIZACIÓN DEL ACCESO A LOS MERCADOS

(Presentada por Chile)

SUMARIO

La nota de estudio resume la experiencia de Chile en la liberalización del acceso a los mercados; y presenta algunas propuestas para que la OACI adopte medidas que favorezcan la liberalización. Se propone asimismo el texto para un Acuerdo Multilateral sobre la Liberalización del Transporte Aéreo Internacional.

EXPERIENCIA DE CHILE EN LA LIBERACIÓN DEL ACCESO A LOS MERCADOS

1. La experiencia de Chile se basa en una política aerocomercial que tiene por objeto que el país cuente con la mejor conectividad aérea, es decir, que cuente con la mayor cantidad de vuelos posible, sin costo para el Estado, independientemente de la nacionalidad de la aerolínea que los realice. Está establecida en una ley de 1979 y se ha aplicado desde entonces sin variaciones. Consiste en una mínima intervención de la autoridad en lo comercial, y en proponer a todos los países una apertura total de cielos en forma recíproca, incluyendo el cabotaje.
2. Como resultado de esta política, Chile tiene actualmente acuerdos de cielos abiertos para la 3ª y 4ª libertad con más de 40 países. De éstos, con más de 30 países los cielos abiertos incluyen la 5ª y 6ª libertad; y de éstos, con más de 20 países los cielos abiertos incluyen la 7ª libertad; y con más de 10 países, la 8ª y 9ª libertad o cabotaje. La experiencia chilena ha sido exitosa. Cada vez que Chile acordó con un país alzar las restricciones, especialmente las de 5ª libertad, las operaciones aéreas con ese país se incrementaron. También es un resultado de la política aerocomercial el buen desarrollo que ha tenido la industria en Chile, sin ningún tipo de apoyo estatal y enteramente privada. Las estadísticas muestran que, en proporción al número de habitantes, Chile tiene más tráfico aéreo (factor 0,75) que la mayoría de los países de la región latinoamericana.
3. La experiencia de Chile es que las restricciones que algunos países mantienen para proteger el mercado a sus aerolíneas nacionales, constituyen una pérdida de conectividad, y una pérdida de oportunidades para el desarrollo, que afecta tanto al país de la aerolínea extranjera que proyecta colocar vuelos como al país que mantiene esas restricciones. Esto no tiene una

explicación fácil en países cuyas políticas económicas son de libre mercado en todas las áreas de sus economías excepto en el transporte aéreo, en que la competencia entre las aerolíneas se mantiene restringida, lo que carece de justificación.

4. Existe una inconsistencia en las políticas públicas, porque por una parte se hacen esfuerzos para promover el turismo, y por la otra se restringen las operaciones de aerolíneas extranjeras que incrementarían ese turismo; se privatizan los aeropuertos y se les pide que se autofinancien, pero se impide que aerolíneas extranjeras aumenten vuelos a esos aeropuertos. Lo anterior sólo se puede explicar por problemas de asimetrías de información.

PROPUESTAS PARA LA OACI.-

Propuesta para revisar el sistema estadístico de la OACI.-

5. Una causa que influye en el mantenimiento de las restricciones es que las estadísticas de tráfico aéreo no reflejan el tamaño de los mercados. Las estadísticas que recopila y procesa la OACI y casi todos los países, se limitan a contabilizar el número de pasajeros que viajan entre el origen y el destino de un vuelo determinado, pero ello no siempre coincide con el origen y destino de los pasajeros. En muchas rutas internacionales la mayoría de los pasajeros de un vuelo no se dirigen al destino de ese vuelo, sino más allá a través de conexiones.

6. El resultado es que en las negociaciones bilaterales los países que mantienen políticas restrictivas, con frecuencia instan a sus contrapartes a que demuestren que hay un aumento de tráfico que justifique nuevos vuelos. Es decir, instan a que se les demuestre que el tamaño del mercado de transporte aéreo entre los dos países ha aumentado. Si ese aumento se ha producido principalmente a través de conexiones y no a través de vuelos directos, no hay como demostrarlo; y no se podrá conseguir un aumento del número de vuelos.

7. En consecuencia, se requiere mejorar los sistemas estadísticos, de modo que reflejen el tamaño de los mercados, que es lo que realmente se negocia en las negociaciones bilaterales, aunque raras veces se conoce la magnitud de lo que se está negociando. No obstante, las líneas aéreas cuentan con esa información. Se propone que la OACI revise los criterios que aplica para recopilar y procesar las estadísticas de tráfico aéreo, de modo que éste se mida según el origen y destino final de los pasajeros.

Propuesta de realizar estudios sobre los beneficios y costos de las restricciones al transporte aéreo internacional.-

8. Considerando que la OACI en la Conferencia Mundial de 2003 ya elaboró y aprobó las recomendaciones para que los países fueran abriendo sus mercados, el apoyo que la OACI podría dar para facilitar las políticas de libre acceso a los mercados debería consistir en proporcionar información a los países respecto del valor económico del transporte aéreo para la economía de cada país, y del **costo que significa** para cada economía el que una aerolínea extranjera desee hacer un vuelo internacional y éste le sea impedido. Es decir, el costo para las economías de los países del mantenimiento de las restricciones al transporte aéreo.

9. La propuesta consistiría en que **la OACI realizara estudios** sobre esos beneficios y costos, de modo que los países los pudieran tener a la vista antes de las negociaciones bilaterales de derechos de tráfico. Junto con ello se propone que la OACI **recomiende a los Estados** que ellos mismos hagan estos estudios en base a las pautas que les imparta la OACI.

Propuesta de catastro sobre grado de apertura de cielos.-

10. Se propone que la **OACI elabore un catastro** con el grado de apertura de cielos que los países van logrando a través de sus acuerdos aéreos, lo que puede servir como información a los Estados para que conozcan lo que otros países hacen en esta materia. Se trataría de recopilar la información que los países voluntariamente envíen a la OACI.

Propuesta de Acuerdo Multilateral de Liberalización.-

11. Se propone que la OACI impulse un **Acuerdo Multilateral de Liberalización de los Servicios Aéreos**. Como modelo para estos efectos se podría utilizar alguno de los acuerdos bilaterales de cielos abiertos que se usan actualmente, con las adaptaciones necesarias. No obstante, se propone considerar también la posibilidad de gestar un acuerdo multilateral que se limite a recoger sólo los elementos esenciales de la liberalización. Un acuerdo de esta naturaleza tendría la ventaja que simplificaría la liberalización, porque las negociaciones bilaterales de acuerdos de cielos abiertos, con frecuencia se tornan engorrosas por la discusión de extensas cláusulas que en la práctica nunca se aplican.

12. En la nota de estudio WP/13, presentada por la Secretaría, párrafo 4.4, se propone que la OACI asuma el liderazgo de enfoques multilaterales, como un acuerdo multilateral de liberalización del acceso a los mercados. En el párrafo 4.5 de esa nota de estudio se señala también que dicha tarea sería bastante compleja para la OACI. Considerando lo anterior, estimamos que el texto que proponemos para un Acuerdo Multilateral evitaría esa complejidad, porque para que cada país lo suscriba le bastaría a ese país definir su posición en cuanto a acceso a los mercados. Todo el resto de los temas que normalmente contiene un acuerdo bilateral quedarían en el ámbito de los acuerdos bilaterales como ha sido hasta ahora.

13. Un modelo para un acuerdo multilateral simplificado se presenta a continuación. Contiene sólo seis artículos, pero recoge los elementos que realmente gravitan en una liberalización, y se refiere tanto a los servicios mixtos de pasajeros y carga como a los servicios exclusivos de carga. No requiere cuadro de rutas, porque están todas abiertas. Este acuerdo multilateral coexistiría con los acuerdos bilaterales, pero prevalecería sobre ellos en las materias que contiene el multilateral. Este modelo, que liberaliza hasta la sexta libertad del aire en vuelos de pasajeros y hasta la séptima libertad en carga, podría opcionalmente estar también disponible para la firma en una segunda versión que liberalice sólo los servicios cargueros hasta la séptima libertad, para lo cual bastaría con modificar lo pertinente en el artículo 1. Este acuerdo multilateral no admitiría reservas, salvo respecto de los artículos 2 y 3, pero no para modificarlos sino sólo para excluirlos del acuerdo. El Depositario del Acuerdo sería la OACI.

**PROYECTO DE ACUERDO MULTILATERAL SOBRE LA LIBERALIZACIÓN DEL TRANSPORTE
AÉREO INTERNACIONAL**

Las Partes en el presente Acuerdo (en adelante denominadas las Partes) / Deseando promover un sistema de transporte aéreo basado en la competencia entre líneas aéreas en el mercado, con un mínimo de intervención y reglamentación gubernamental; / Deseando facilitar la expansión de oportunidades del transporte aéreo, sobre bases no discriminatorias. / Tomando nota de la Convención sobre Aviación Civil Internacional abierta a la firma en Chicago, el siete de Diciembre de 1944 (en adelante denominada la Convención); / Han convenido lo siguiente:

ARTICULO 1.- Otorgamiento de Derechos: *Cada Parte concede a las otras Partes los siguientes derechos para la prestación de servicios aéreos por las líneas aéreas de las otras Partes: el derecho de prestar servicios regulares y no regulares, combinados de pasajeros y carga, o exclusivos de carga, entre los territorios de las Partes (3ª y 4ª libertad), entre el territorio de las otras Partes y cualquier tercer país, directamente (5ª libertad) o a través de su propio territorio (6ª libertad), pudiendo los servicios cargueros no comprender ningún punto del territorio de la Parte que designa a la línea aérea (7ª libertad); sin limitaciones en cuanto a rutas, frecuencias, y material de vuelo, que podrá ser propio, arrendado o fletado.*

ARTICULO 2.- Designación y Autorización: *1. Cada Parte tendrá el derecho a designar tantas líneas aéreas como desee para realizar transporte aéreo en virtud de este Acuerdo, y de retirar o cambiar tales designaciones. Dichas designaciones se transmitirán por escrito a la Parte correspondiente, por vía diplomática, y al depositario. / 2. Las autoridades aeronáuticas de una Parte pueden exigir a una línea aérea designada por otra de las Partes, que le demuestre que está calificada para cumplir con las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos normal y razonablemente aplicados por dichas autoridades en la operación del transporte aéreo. / 3. Cada Parte tendrá el derecho de negarse a aceptar o a revocar la designación referida en el párrafo 2. de este artículo, o de imponer a una línea aérea designada las condiciones que estime necesarias para el ejercicio de los derechos especificados en el artículo 1 de este Acuerdo, si la línea aérea no está constituida ni tiene su oficina principal en el territorio de la Parte que la designa, o dicha Parte no tiene su control regulatorio.*

ARTICULO 3.- Oportunidades Comerciales: *1. Al operar o mantener los servicios autorizados en las rutas acordadas, cualquier línea aérea designada por una de las Partes podrá celebrar acuerdos comerciales tales como Código Compartido y Block Space con líneas aéreas designadas de cualquiera de las Partes y/o aerolínea(s) de un tercer país siempre y cuando (i) las líneas aéreas que suscriban dichos acuerdos comerciales cuenten con los derechos de tráfico correspondientes; y (ii) los billetes de pasaje aéreo y cualquier otro documento que de cuenta de las condiciones del transporte aéreo y/o las guías aéreas, establezcan claramente al comprador o usuario del respectivo servicio, cuál es la línea aérea que efectivamente operará cada tramo del servicio y con cuál línea aérea tendrá una relación comercial-contractual. / 2. Al operar o mantener los servicios autorizados en las rutas acordadas, cualquier línea aérea designada por una de las Partes podrá también celebrar acuerdos comerciales tales como intercambio de aeronaves, contratos de arrendamiento de aeronaves ("dry lease"), subarrendamiento de aeronaves, contratos de arrendamiento de aeronaves por horas ("Interchange" o "lease for hours"), contratos de arrendamiento de aeronaves con tripulación, sea que incluya o no seguros y mantenimiento ("Wet Lease"), con líneas aéreas designadas de cualquiera de las Partes y/o aerolínea(s) de un tercer país.*

ARTICULO 4.- Competencia entre Líneas Aéreas: *1. La capacidad de transporte ofrecida por las líneas aéreas designadas será determinada libremente por cada una de ellas. / 2. Ninguna de las Partes limitará unilateralmente el volumen de tráfico, la frecuencia o regularidad del servicio, o el tipo o los tipos de aeronaves explotadas por las líneas aéreas designadas de la otra Parte, salvo cuando sea necesario por razones aduaneras, técnicas, operacionales o ambientales, de acuerdo a condiciones uniformes compatibles con el artículo 15 de la Convención y siempre sobre bases no discriminatorias.*

ARTICULO 5.- Denuncia: *Las Partes podrán denunciar este Acuerdo dando aviso por escrito al Depositario. La denuncia se hará efectiva 12 meses después de que el Depositario reciba el aviso, a menos que las Partes, por comunicación escrita al Depositario, retiren su aviso antes de expirar dicho plazo.*

ARTICULO 6.- Entrada en Vigor: *El presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha en que lo hayan firmado a lo menos cuatro Estados.*

RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE CHILE

Se propone que la OACI:

1. Revise los criterios que aplica en materia de **estadísticas de tráfico aéreo**, de modo que éstas midan el tamaño de los mercados según el origen y destino final de los pasajeros.
2. Realice estudios sobre los **beneficios y costos de las restricciones** al transporte aéreo internacional, y proponga a los Estados que ellos también realicen esos estudios en base a los criterios que la OACI les imparta.
3. Elabore un **catastro con el grado de apertura de cielos** que los países van logrando a través de sus acuerdos aéreos.
4. Impulse un **Acuerdo Multilateral de Liberalización del Transporte Aéreo Internacional** en base al texto propuesto más arriba.

Se invita a la Conferencia a considerar estas propuestas.



Organización de Aviación Civil Internacional

NOTA DE ESTUDIO

SEXTA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO

Montreal, 18 al 22 Marzo 2013

Agenda ítem 2.2: Propiedad y control de las aerolíneas

PROPUESTA PARA LA LIBERALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD Y CONTROL DE LAS AEROLÍNEAS

(Presentada por Chile)

SUMARIO

La nota de estudio resume la experiencia de Chile en la liberalización de la propiedad y control de las aerolíneas, como país pionero en la materia, y propone que la OACI impulse un acuerdo multilateral que liberalice este aspecto del transporte aéreo, a fin de facilitar el acceso de las aerolíneas al mercado de capitales.

EXPERIENCIA DE CHILE EN PROPIEDAD Y CONTROL DE LAS AEROLÍNEAS

1. La política aerocomercial chilena contempló desde sus comienzos, en 1979, la eliminación de los requisitos de nacionalidad de los propietarios y administradores de las aerolíneas, tanto chilenas como extranjeras, siendo Chile país pionero en esta materia. Por consiguiente, desde esa época, la nacionalidad de una aerolínea chilena se determina por su vinculación con el territorio nacional, y no por la nacionalidad de sus propietarios o administradores. La nacionalidad de una aerolínea extranjera se determina por la calificación que hace el país que la designa.
2. Desde que se estableció este sistema, ha habido en Chile tres casos de aerolíneas chilenas regulares cuyos propietarios y administradores fueron en su totalidad extranjeros; y dos casos en que fueron en parte nacionales y en parte extranjeros. En cuanto a aerolíneas extranjeras que han operado a Chile, existen varios casos en que sus propietarios no tenían la nacionalidad del país que las había designado, pero como Chile no exige el requisito de nacionalidad de los propietarios, la autoridad chilena se ha atendido a la calificación de nacionalidad que ha hecho la autoridad que la ha designado.
3. En los 33 años en que se ha aplicado este sistema, nunca un país ha objetado una designación de una aerolínea chilena por el hecho de que su propiedad substancial no esté en

manos de chilenos. Por consiguiente, la cláusula de designación de aerolíneas que exige propiedad substancial y control efectivo en manos de nacionales, y que aparece en muchos de los Acuerdos aéreos bilaterales que firmó Chile en el pasado, no ha sido obstáculo para la operación de aerolíneas chilenas al exterior.

4. No obstante, en sus negociaciones de Acuerdos bilaterales, la autoridad chilena siempre ha tratado que en la cláusula de designación de aerolíneas no aparezca el requisito de propiedad substancial y control efectivo en manos de nacionales del país que las designa, sino que baste como requisito, que su domicilio principal y la sede principal de sus negocios se encuentre en el país que las designa. En todos la Acuerdos bilaterales que Chile ha negociado en los últimos diez años se establece en esta forma.

5. En cuanto a su vinculación con el territorio nacional, que se exige a una aerolínea para que pueda tener nacionalidad chilena y pueda usar los derechos de tráfico de Chile, no existen requisitos legales o reglamentarios que lo determinen, pero el criterio que se ha seguido es que tenga claramente la sede principal de sus negocios en Chile, lo cual a su vez debe demostrarse a través de un conjunto de situaciones, que sin ser taxativas, deben incluir: que la mayoría de las aeronaves estén basadas en Chile; que esas aeronaves tengan matrícula chilena y tripulaciones chilenas, y que su mantenimiento se haga en Chile. Últimamente este criterio ha experimentado ciertos cambios en cuanto al requisito de que las aeronaves estén basadas en Chile; y la exigencia se define como que el control regulatorio lo tenga la autoridad aeronáutica chilena. Si las aeronaves además cuentan con matrícula chilena y tripulaciones chilenas, la aerolínea puede considerarse chilena.

6. Esta forma liberalizada que ha mantenido Chile para conceder nacionalidad chilena a una aerolínea, ha contribuido al éxito de la política aerocomercial chilena. El que la propiedad y control de una aerolínea chilena pueda llegar a pertenecer en su totalidad a extranjeros, ha incentivado la inversión extranjera en aerolíneas chilenas, pero más aún, ha incentivado la inversión nacional en aerolíneas chilenas. Lo anterior se debe a que el inversionista nacional considera que las acciones bursátiles de una aerolínea chilena se valorizan si éstas pueden ser colocadas en bolsas extranjeras y adquiridas por extranjeros, en contraste con la limitante de que sólo puedan ser adquiridas por nacionales.

Propuesta de Chile

De conformidad a la experiencia chilena anteriormente descrita, **Chile propone que la OACI impulse un proyecto de acuerdo multilateral que liberalice a nivel mundial la propiedad y control de las aerolíneas.**

Se invita a la Conferencia a considerar esta propuesta.



ATConf/6-WP/por asignar
30/01/13

Organización de Aviación Civil Internacional

NOTA DE ESTUDIO

SEXTA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO

Montreal, 18 al 22 Marzo 2013

Cuestión 2 Del

orden del día: Examen de cuestiones claves y de marco normativo conexo.

Agenda ítem 2.6: Impuestos y Otros gravámenes sobre el transporte aéreo internacional.

DECLARACIÓN DE CARTAGENA

La presente NOTA DE ESTUDIO, tiene por objeto, dar a conocer a la comunidad internacional de Aviación Civil, la preocupación de los Estados miembros de la Comisión latinoamericana de Aviación Civil, sobre el tema medioambiental, y que fuera plasmada en la Declaración de Cartagena de indias.

INTRODUCCIÓN:

1. Como sabrán, los impuestos y gravámenes dentro de los sistemas tributarios de muchos países, se desarrollaron muchos años atrás con un comercio con poco desplazamiento de capital, más controlado y limitado. Históricamente, los impuestos han permitido capitalizar a los Estados para la reinversión en diferentes sectores de la economía, sin embargo, los elevados o excedentes impuestos y gravámenes también han establecido barreras, controles e impedimentos al movimiento y flujo de capital y al flujo comercial de bienes y servicios. Varias décadas atrás, la mayor parte de los ingresos, se generaban en compañías, inversiones y actividades dentro de las fronteras de cada país, por lo cual, a los gobiernos les era posible gravar los flujos comerciales, las utilidades, el consumo y los ingresos, sin generar conflictos con otros países como un principio de territorialidad.
2. En la actualidad, la economía está caracterizada por globalización y la creciente integración de diferentes sectores de las economías a nivel mundial. Para los sectores globalizados como el transporte aéreo, la imposición de gravámenes e impuestos sobre cualquier tema (Navegación, explotación comercial, derechos de tráfico, seguridad, medio ambiente, y otros), puede resultar conflictivo entre las políticas de los diferentes Estados e impactar o atentar significativamente en su crecimiento y desarrollo. Prueba de ello, es el reciente debate que surgió a nivel global sobre las iniciativas de la Unión Europea sobre EU –ETS, y las diferentes posturas sobre las Medidas Basadas en Criterios del Mercado (MBM's).

3. El tema del EU-ETS en particular, desde el año 2009 en que fue consolidada la modificación a la Directiva 2003/87/CE de la EU que incorporan a la aviación en el comercio de emisiones, se convirtió en uno de los temas más debatidos a nivel mundial en torno al tema de la aviación y el medio ambiente. Al respecto, muchos estados alrededor del mundo manifestaron su preocupación además de fijar una postura centrada principalmente por condiciones de carácter unilateral y extraterritorial.
4. A raíz de ello surgieron varias iniciativas como el proyecto de Ley de oposición al ETS de los Estados Unidos que surgió en mayo del año 2011 y fue apoyado por el Senado el 31 de julio del 2012; a ello se suman la iniciativa de la región latinoamericana a través de la “DECLARACIÓN DE CARTAGENA” (Adjunto 1), suscrita en julio de 2011, la cual manifiesta el rechazo por la inclusión unilateral de la aviación civil internacional en el régimen del ETS, efectuada por la Directiva, y estableció un precedente para otras iniciativas como la declaraciones suscritas posteriormente en Nueva Delhi, India en septiembre de 2011 y la Reunión de Moscú, Rusia en Febrero de 2012.
5. En contraparte, en lo que respecta al Medidas Basadas en Criterios de Mercados (MBM's), cabe mencionar que incluso durante la 37° Asamblea General de la OACI, varios países presentaron reservas a los párrafos 6, 12, 14, 15 y 16 de la Resolución A 37-19 (“Declaración consolidada de las políticas y prácticas permanentes de la OACI relativas a la protección del medio ambiente-Cambio Climático”), por introducir conceptos en materia de reducción de emisiones, medidas basadas en el mercado (MBMs), y disposiciones "de minimis" que son contrarios a los principios establecidos en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), toda vez que no diferencian entre países desarrollados y en desarrollo, incumpliendo así el principio de las responsabilidades comunes pero diferenciadas.
6. En relación a ello, dentro de la OACI se ha estado trabajando y se han creado algunos grupos para analizar la viabilidad de la MBM's, se ha debatido sobre las principales recomendaciones y los avances de estos grupos de trabajo, las cuales, están relacionadas principalmente al impulso de un sistemas de compensación global y/o un sistema de comercio de emisiones con algunas variantes. Los Sistemas como el ETS y las MBM's, son medidas que representan una estrategia para la captación, transferencia e intercambio de fondos para mitigar el efecto de la emisión de gases de efecto invernadero y afrontar el cambio climático, sin embargo, son temas complejo por la falta de consenso, principalmente por la incertidumbre sobre las repercusiones económicas que representan al transporte aéreo.
7. Como parte de los avances, en la reunión del Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) el pasado 9 de noviembre de 2012, aparentemente se avanzó significativamente hacia la consecución del objetivo de la regulación mundial de las emisiones de la aviación, y la propuesta de reforzar esa dinámica para ampliar las posibilidades de que en la Asamblea de la OACI de 2013 se consiga elaborar una medida basada en criterios de mercado (MBM) de alcance mundial y adoptar un marco que facilite la aplicación de MBM a la aviación internacional por parte de los Estados. Esto genero como resultado que el Consejo Europeo ha tomado la decisión de aplazar temporalmente la aplicación de medidas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que impone el EU-ETS a los operadores de aeronaves respecto a los vuelos con origen o destino fuera de la Unión Europea.

CONCLUSIONES:

8. Los países de la región latinoamericana conscientes de la importancia y trascendencia de las cuestiones de medio ambiente, hemos manifestado que el tema del cambio climático tiene una importancia crítica y constituye una prioridad encontrar los medios que permitan mitigar el impacto de las emisiones, por lo cual, es importante que como región y como países en vías de desarrollo exhortemos a que los futuros trabajos de la OACI sobre MBMs y otros temas de materia ambiental, tengan en consideración el principio de Responsabilidades Comunes Pero Diferenciadas (CBDR por sus siglas en inglés), y que se analice detenidamente para evitar establecer gravámenes e impuestos adicionales que pudieran repercutir en el crecimiento y desarrollo de la aviación civil internacional.

MEDIDA PROPUESTA:

Se invita a La Conferencia a tomar nota de la Declaración de Cartagena de Indias que obra como Adjunto.

DECLARACIÓN DE CARTAGENA DE INDIAS

Los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), reunidos en Cartagena de Indias, República de Colombia, el 28 de julio de 2011, conscientes de la importancia y trascendencia de las cuestiones de medio ambiente, lo cual dio lugar a la incorporación de este tema en su plan estratégico de trabajo, y preocupados por la inclusión de la aviación civil internacional en el régimen de comercio de derechos de emisión de la Unión Europea, establecida por la Directiva 2008/101/CE del Parlamento y del Consejo Europeos,

DECLARAN:

1. Que el tema del cambio climático tiene una importancia crítica y constituye una prioridad encontrar los medios que permitan mitigar el impacto de las emisiones de CO₂ en la atmósfera.

2. Su preocupación respecto de la Directiva 2008/101/CE, dada su aplicación unilateral y extraterritorial a aerolíneas de terceros Estados con vuelos con origen y destino hacia la Unión Europea, por todo el espacio recorrido por los mismos, es decir, sobre el espacio aéreo soberano de terceros Estados y sobre alta mar.

3. Que la Directiva 2008/101/CE, al igual que las leyes nacionales que la implementan, es contraria a diversas disposiciones del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, a su Protocolo de Kyoto y a otras normas del derecho internacional, incluidas las de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

4. Que la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) es el organismo rector en materia de aviación civil internacional y debe continuar trabajando en materia de cambio climático, teniendo en cuenta los términos del artículo 2.2 del Protocolo de Kyoto, que dispone que *“Las Partes incluidas en el Anexo I procurarán limitar o reducir las emisiones de gases de efecto invernadero no controlados por el Protocolo de Montreal generadas por los combustibles del transporte aéreo y marítimo internacional trabajando por conducto de la Organización de Aviación Civil Internacional y la Organización Marítima Internacional, respectivamente”*.

Por los motivos expuestos, los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC):

1. Exhortan a los Estados Parte de la Unión Europea a no aplicar la Directiva 2008/101/CE a aerolíneas registradas en terceros Estados, sin previo acuerdo de los Estados involucrados; y

2. Solicitan a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) que continúe su labor, con vistas a determinar un marco para las medidas basadas en criterios de mercado, teniendo en cuenta los principios establecidos en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional y la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.