

TELEFONO: (51 1) 575-3664  
WEB SITE: *clacsec.lima.icao.int*  
E-mail: *clacsec@lima.icao.int*

FAX: (51 1) 575-1743  
SITA: LIMCAYA



COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 4127  
LIMA 100, PERÚ

CLAC/A16-NE/05  
13/10/04

**XVI ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC**

(Rio de Janeiro, Brasil, 8 al 12 de noviembre de 2004)

**Cuestión 9 del  
Orden del Día:**

**Derechos del Usuario. Criterios y directrices en materia de servicio al cliente  
y calidad total**

***Tarea Nro. 7 del Programa de Trabajo de la CLAC***

(Nota de estudio presentada por el Comité Ejecutivo)

**Antecedentes**

1. Durante la LXVI reunión del Comité Ejecutivo (Medellín, Colombia, 30 de junio y 1 de julio de 2004), la Secretaría sometió a consideración varios Proyectos de Decisión que debían ser modificados y/o derogados debido a cambios que se han producido en función de su aplicación o porque en su contenido se hacía referencia a documentos que ya no estaban vigentes, entre las que se encontraba la Recomendación sobre “Derechos del usuario”.

2. En dicha oportunidad, se presentó una nota de estudio en la que recogía algunos aspectos de la evolución mundial y regional de dichos derechos y la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo a los usuarios, recomendando a los Estados miembros mantenerse atentos a los desarrollos mundiales sobre este tema, con el fin de enriquecer el proyecto de Recomendación sobre “Derechos del usuario” y la Cartilla respectiva, particularmente con la expedición del Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelo, el cual entrará en vigor el 17 de febrero de 2005; así como del proyecto de decisión andina que se viene trabajando en el Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas, a fin de armonizar aún más el

proyecto de recomendación sobre Derechos del Usuario. Adicionalmente, se sugería la adopción de medidas para lograr una mayor información de los pasajeros, así como posibilitar la adopción de compromisos voluntarios o “códigos de conducta” propuestos por las líneas aéreas de la región.

3. En ese orden de ideas, el Comité Ejecutivo encargó a Colombia la actualización de la Recomendación A14-2 “Derechos del usuario” y Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” a fin de que sean analizadas por el GEPEJTA en una próxima reunión y sugirió a IATA/AITAL presentar sus comentarios al respecto.

4. El GEPEJTA, en su Décima Cuarta reunión (Caracas, Venezuela, 24 al 26 de agosto de 2004), pasó revista a los proyectos de Decisión presentados por Colombia y, en función a los comentarios vertidos por los Expertos en dicha oportunidad, así como por IATA/AITAL, acordó exhortó a los Estados para que en un plazo no mayor a 30 días envíen sus comentarios a la Secretaría.

### **Proyecto de Recomendación A16-8 “Derechos del usuario” y Proyecto de Resolución A16-13 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”**

5. Hasta la fecha de elaboración de la presente nota de estudio se han recibido los comentarios de Argentina y de Uruguay. Argentina propone que la CLAC, como organismo regional, debiera propiciar una homologación de normas a fin de contar con estándares de protección al usuario, similar en todos los países, para luego ser receptados por las legislaciones internas de los Estados miembros. Asimismo, estima conveniente tomar en cuenta, como base para futuras regulaciones, la evolución de nuevas modalidades que se han insertado en la comercialización de los servicios, tales como las transacciones a través de Internet, el billete electrónico y los sistemas de reservas por computadora, entre otros.

6. Por su parte, Uruguay apoya los lineamientos enunciados en el proyecto de Recomendación sobre “Derechos del usuario”, principalmente los que instan a la OACI la determinación de criterios y directrices de carácter internacional para la elaboración de un código de conducta mundial sobre la materia.

7. En función de los comentarios vertidos anteriormente, los mismos que fueron incorporados en los proyectos de Decisión señalados, a continuación se somete a consideración de la Asamblea el Proyecto de Recomendación A16-8 “Derechos del usuario” y Proyecto de Resolución A16-13 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, en cuya elaboración se ha tomado en cuenta los comentarios señalados anteriormente:

## **PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A16-8**

### **DERECHOS DEL USUARIO**

CONSIDERANDO que entre los objetivos de la CLAC se encuentra la obtención de un desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que resulta necesario tutelar los derechos del usuario como principal sostén de la industria;

CONSIDERANDO que el reconocimiento de tales derechos debe ser complementado con la confección de una cartilla que los detalle convenientemente.

## LA XVI ASAMBLEA DE LA CLAC

### RECOMIENDA a los Estados miembros:

1. Adoptar el siguiente régimen de atención al pasajero cuando se le deniegue el embarque, por razones que no le son imputables, teniendo reserva confirmada:
  - a) Las líneas aéreas deberán utilizar todos los medios a su alcance para proporcionar transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible en alguna línea regular o no regular, incluyendo conexiones con espacio confirmado cuando estas últimas sean aceptables para el pasajero. El pasajero, a su elección, podrá optar por el transporte sustitutivo o por el reembolso del importe pagado; sin perjuicio del ejercicio de los restantes derechos previstos en el párrafo 2 de la presente Recomendación.
  - b) Las líneas aéreas proporcionarán al pasajero, como mínimo, los siguientes servicios sin cargo para el mismo:
    - i) Una comunicación al punto de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario.
    - ii) Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo.
    - iii) Alojamiento en algún hotel del aeropuerto o la ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo exceda las cuatro horas.
    - iv) Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
  - c) La línea aérea no está obligada a prestar los servicios indicados en el literal b), cuando la denegación de embarque se deba a razones imputables al pasajero o por orden de autoridad competente, de conformidad a lo establecido en el contrato de transporte.
  - d) Las líneas aéreas y las agencias de viaje estarán obligadas a colocar carteles explicativos en los puntos de emisión de boletos, reservación de espacios y en los mostradores de los aeropuertos, indicando claramente el régimen establecido o aprobado por el gobierno respectivo.
  - e) Los servicios mencionados en el párrafo b) son los mínimos a que tiene derecho un pasajero no embarcado, pudiendo la línea aérea ofrecer otros no especificados por esta Recomendación, de acuerdo con las circunstancias especiales y la condición del pasajero.
2. El régimen de atención al pasajero establecido en el numeral 1, no implica ni supone renuncia por parte del mismo al ejercicio de sus derechos, conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y a la legislación del país donde existió la denegación de embarque.
3. El campo de aplicación de estos principios resulta aplicable a todos los vuelos regulares internacionales que salen del territorio de los Estados miembros de la CLAC, cualquiera sea el país de bandera del explotador y a todos los vuelos del interior, siempre que se trate de pasajeros con documentos de transporte con conexión directa a un vuelo internacional de salida o llegada.

4. Definición de "espacio previamente confirmado": Especificación del número de vuelo y la anotación "OK" en el lugar apropiado del billete por parte de la línea aérea o su agente autorizado. Siempre que sea posible, dicha anotación irá acompañada del número de referencia de la reserva y/o la identificación de la línea aérea o el agente que haya hecho la misma.
5. Pérdida de un vuelo de conexión: Los servicios mínimos especificados en el párrafo 1, también deberán ser proporcionados por la línea aérea en los puntos de conexión especificados en el billete cuando se pierdan los vuelos de conexión con reserva confirmada indicados en el mismo.
6. Aceptación del transporte sustitutivo: El pasajero podrá rechazar el transporte sustitutivo a que se refiere el párrafo 1, apartado a), cuando no se le ofrezcan condiciones similares a las indicadas en el billete de pasaje.
7. En el billete de pasaje u otro lugar conveniente, se deberá indicar claramente que las cancelaciones tardías y pasajeros no presentados, pueden acarrear penalidades, incluso cancelaciones de los tramos subsiguientes.
8. Las tarifas pagadas por el usuario serán válidas dentro de los plazos y condiciones que especifique el billete.
9. Adoptar los siguientes criterios en materia de documentos de viaje no utilizados o parcialmente utilizados:
  - a) Tipos de reembolsos:
    - i) Reembolso involuntario:  
Se aplica cuando la línea aérea no pueda proporcionar los servicios dentro de las condiciones estipuladas en el documento de viaje respectivo.
    - ii) Reembolso voluntario:  
Se aplica cuando las razones que invoque el pasajero para solicitar el reembolso no son atribuibles a incumplimiento del contrato de transporte por parte de la línea aérea.
    - iii) Reembolso de un billete extraviado o de otro documento de viaje procede previa prueba satisfactoria del extravío.
  - b) Los reembolsos serán efectuados por el transportista que emitió originalmente el documento de viaje o por sus agentes autorizados.
  - c) Los reembolsos se harán en la moneda en que se haya pagado la tarifa o en la moneda del país en el que se realiza el reembolso.
  - d) En los casos de reembolsos involuntarios, éstos se harán en la moneda del país donde se pagó la tarifa o en la moneda del país en que se haga el reembolso, a opción del beneficiario. En ambos casos se aplicará sobre el valor de la tarifa original expresada en dólares, el tipo de cambio vigente en el momento del reembolso.
  - e) En los casos de reembolsos voluntarios y de documentos de viaje extraviados, éstos se harán en la moneda en que se pagó la tarifa, manteniendo el tipo de cambio vigente en el momento en que se adquirió el documento de viaje.

- f) Cuando los Estados miembros consideren justificado autorizar a las líneas aéreas aplicar recargos o gastos administrativos en relación con los reembolsos, dichos recargos o gastos no se aplicarán en los casos de reembolsos involuntarios y debido a enfermedad o fallecimiento del pasajero.
10. Que, en casos especiales, los pasajeros que requieren de asistencia especial, tengan derecho de embarcar, en primer término, con la debida asistencia y en lo posible disponer de un asiento de mayor comodidad dentro de la clase respectiva.
11. Que adopten la "CARTILLA" que obra en el Anexo de la presente Recomendación, como texto de orientación conteniendo información sobre los derechos de los usuarios, a efectos de su difusión por los medios que resulten pertinentes.

*La presente Recomendación reemplaza las Recomendaciones A6-3 y A14-2.*

**ANEXO**  
**CARTILLA DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO AÉREO**  
**(Texto de orientación)**

**Introducción**

El transporte aéreo se basa en un contrato entre el usuario (puede ser usted mismo) y el transportador aéreo aun cuando el primer contacto se haya efectuado a través de la mediación de un agente autorizado. En consecuencia, de ese contrato se derivan derechos y obligaciones para las dos partes, siendo el agente en el caso de haberlo, responsable solidariamente con el transportista. Por esta razón, es necesario conocer los derechos que le asisten, incluidos aquellos relacionados a su seguridad y cuáles los procedimientos que debe seguir para proteger sus intereses.

Los derechos del usuario del transporte aéreo son los siguientes:

1. Vuelos confirmados:
  - a) Si un billete de pasaje está emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado por falta de espacio, lo que en el lenguaje aerocomercial se llama "sobreventa" o bien "overbooking", o por cualquier otra razón no imputable al pasajero, el usuario tiene derecho a ser compensado y embarcado en el primer vuelo que parta a su destino. La compensación dependerá de las normas aplicables en el lugar en que se produce la denegación de embarque.
  - b) Tiene derecho a una comunicación a su lugar de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario, comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del aeropuerto o ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo sea superior a 4 horas y al transporte terrestre necesario desde y hacia el aeropuerto. Dichos derechos le corresponderán únicamente si se presenta con la antelación fijada en el aeropuerto y si además ha cumplido con el requisito de reconfirmar su reserva 72 horas antes de su embarque.
  - c) Lo indicado en el punto b), son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa, podrá obtener la asignación de otros beneficios complementarios.

- d) Debe tenerse presente que aun aceptando dichos beneficios, no perderá otros derechos conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y la legislación vigente en el país en el que se produjo la sobreventa.
- e) En el caso de que, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportista, se pierda una conexión con otro vuelo, se aplicarán los derechos indicados en el punto b).

2. Transporte de pasajeros que requieren de asistencia especial:

En casos de pasajeros que requieren de asistencia especial, tendrán derecho a embarcar en primer término con la debida asistencia y en lo posible, disponer del asiento de mayor comodidad en su clase.

3. Equipaje que pueden transportar:

- a) Como equipaje de mano tiene derecho a llevar un maletín pequeño, un paraguas, y un abrigo o impermeable. Debe considerarse como equipaje, a los artículos, efectos y demás pertenencias personales necesarios o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje.
- b) Cuando se trate de un equipaje llamado "facturado", es decir, el que va en la bodega de la aeronave, el transportista debe emitir un talón marbete, para habilitar a su reclamo en el lugar de destino.
- c) Debe tenerse presente que no se admitirá como equipaje aquellos artículos que puedan poner en peligro a la aeronave y a las personas, incluyendo explosivos, gases comprimidos, materiales corrosivos, oxidantes, radio-activos o magnéticos, materiales de fácil combustión, venenosos, sustancias dañinas o irritantes y líquidos.
- d) Si el pasajero lleva consigo o incluye entre su equipaje de mano, armas o municiones, éstas deberán ser presentadas al transportista para su inspección previa a la iniciación del viaje. Si el transportista las acepta, podrá exigir su entrega y custodia hasta la llegada del pasajero al edificio del aeropuerto de destino.
- e) El usuario no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras, ya que el transportador aéreo no se responsabiliza por ellos.
- f) El equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro, con un tratamiento ordinario.

4. Franquicia de equipaje:

- a) El pasajero tiene derecho al transporte gratuito del equipaje que no exceda las limitaciones que el transportista haya fijado como franquicia en peso o volumen.
- b) Si el equipaje excede del límite de franquicia en la forma que indiquen los reglamentos del transportista, se deberá abonar un recargo de conformidad con la reglamentación que aplique la línea aérea.

- c) Es posible declarar un valor por el equipaje que va a la bodega, corriendo a cargo del usuario los costos correspondientes.

5. Pérdida de equipaje e indemnizaciones:

- a) En el supuesto de pérdida, robo o daño de su equipaje facturado, el usuario deberá informar inmediatamente este incidente al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de viaje), exigiendo de éste la entrega de un formulario en el que debe indicar el contenido y la descripción de los artículos transportados y una estimación de su valor. La ausencia de esta protesta, traerá como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.
- b) En el caso del equipaje cuya custodia conserva el pasajero, la limitación de la responsabilidad del transportador alcanza la suma de 5000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local. En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1975 dichas cifras han sido expresadas en 17 y 332 Derechos Especiales de Giro (DEG), respectivamente.

En cuanto a los Estados que han ratificado y forman parte del Convenio de Montreal de 1999, dicha limitación alcanzará en conjunto al equivalente a 1000 DEG. Para el caso de vuelos nacionales (cabotaje), dichas cifras estarán determinadas por la legislación local.

6. Transporte de animales:

- a) Si se desea transportar una mascota (perro, gato, pájaros y demás animales domésticos), el pasajero deberá disponerlos convenientemente enjaulados y acompañados de los certificados de sanidad y vacunación, con sus permisos de entrada y cualesquiera otro documento exigido por el país de destino o de tránsito.
- b) En estos supuestos, la franquicia de equipaje no incluye el peso de los animales domésticos acompañados, ni tampoco el peso de sus jaulas y alimentos, por lo cual éstos se pagan a la tasa aplicable por exceso de equipaje.
- c) Quedan exentos de tales recaudos, los perros lazarillos, tanto como su comida y jaulas, que se transportan gratis, además de la franquicia normal de equipaje de acuerdo con los reglamentos del transportista.

7. Extravío de billete de pasaje:

Si se extraviase el billete de pasaje o porción del mismo, el pasajero tiene derecho al reembolso, si acredita suficientemente el extravío y siempre que con anterioridad no haya utilizado el billete extraviado o porción, ni se haya efectuado reembolso o sustitución del mismo libre de costo.

8. Reembolsos:

Si el transportista no le proporciona el transporte comprometido en el contrato o en el caso de cambios voluntarios de su parte, tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizado.

9. Comidas a bordo:

El usuario tiene derecho a que le sirvan a bordo las comidas pactadas, cuyas condiciones de higiene y salubridad quedan a cargo del transportista.

10. Seguros del usuario:

- a) La responsabilidad del transportador por cada pasajero en el viaje internacional se limita a la suma de 125000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, o bien de 250000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, según que el Estado de destino sea signatario del Convenio de Varsovia o del Protocolo de la Haya, respectivamente.
- b) Si el viaje fuese hacia, desde o con un punto de parada convenida en los Estados Unidos de Norteamérica, la responsabilidad del transportador por muerte, heridas o cualquier otra lesión corporal se establece en la suma de 75000 Dólares Estadounidenses, incluidos los honorarios y costas judiciales, salvo que en el reclamo se haya previsto el pago por separado de los honorarios y costas; en este supuesto, el límite de responsabilidad será de 58000 Dólares Estadounidenses, excluidos dichos costos.
- c) En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1999, la responsabilidad del transportador es ilimitada, salvo que éste pruebe que no hubo negligencia de su parte en la producción del daño o que el mismo fue causado por terceros, casos en los cuales, dicha responsabilidad no excederá la suma equivalente a 100000 DEG, en Dólares Estadounidenses o moneda local.

11. Transporte de mercadería:

- a) Si el usuario hubiese elegido el transporte aéreo para envío de mercadería, también al momento de hacerlo acordará, ya sea con el transportista o con el agente de carga, un contrato, cuya documentación recibe el nombre de carta de porte aéreo o guía aérea.
- b) Si la mercadería llegase averiada o se extraviara, deberá formular por escrito en la misma guía aérea o en carta por separado, dirigida al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de carga), una protesta inmediatamente o al más breve plazo, generalmente no sobrepasando siete días de la fecha prevista de llegada de la mercadería al lugar del destino, de lo contrario perderá el derecho a reclamar por dicho daño.
- c) En el caso de daño, avería o pérdida de la mercadería, la responsabilidad del transportista está limitada a 250 Francos Oro o su equivalente por cada kilogramo transportado, salvo que se haya efectuado una declaración de valor, en cuyo caso, dicha limitación se desplazará a favor de ésta última estimación.

En los países que han adherido al convenio de Montreal de 1999, la responsabilidad del transportador en los supuestos de destrucción, pérdida, avería o retraso de la mercadería, se encuentra limitada a 17 DEG por kilogramo, a menos que el expedidor haya efectuado al entregar el bulto al transportista, una declaración especial de la entrega de este en el lugar de destino y haya pagado una suma suplementaria si hubiera lugar a ello. En tal caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe declarado, a menos que se pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino.

12. Cumplimiento de leyes:



El usuario deberá cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes, exigencias y requisitos de viaje de los países desde, sobre y hacia los cuales vuele, así como las reglas e instrucciones del transportista, especialmente las emitidas por el Comandante de la aeronave durante la ejecución del vuelo, en materia de disciplina a bordo, para que pueda disfrutar de su viaje sin ningún inconveniente, o enviar su mercadería sin tropiezos.

13. Seguridad:

En el momento del embarque, deberá el usuario colaborar con las medidas de seguridad imperantes en los aeropuertos. Esto no significa que deba aceptar un trato desconsiderado de las autoridades aduaneras, policiales o de otra índole, pudiendo, en caso necesario, exigir que en oportunidad de efectuarse la revisión de su equipaje se haga en recintos privados y con la presencia de más de una autoridad con competencia en el aeropuerto.

### **PROYECTO DE RESOLUCIÓN A16-13**

#### **CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL**

CONSIDERANDO que entre los objetivos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) se encuentran los de lograr el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional y satisfacer las necesidades respecto a un transporte aéreo regular, eficaz y económico de la aviación civil;

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, así como, lograr un desarrollo más acelerado de la facilitación en el movimiento 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;

CONSIDERANDO que para obtener y mantener un nivel de calidad óptimo, es necesario establecer pautas generales que los países puedan seguir, estableciendo medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario tomar en cuenta a todos los usuarios, tanto del servicio del transporte aéreo, como de los servicios aeroportuarios;

CONSIDERANDO que durante los últimos años, el concepto de la atención al usuario del transporte aéreo ha evolucionado de manera notable en el mundo entero, así como en la región latinoamericana. El interés por la satisfacción del usuario del transporte aéreo, es un asunto de alta importancia para las aerolíneas y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente con la permanencia y la estabilidad en un mercado altamente competido 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 minimice la insatisfacción 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 en plena transformación;

CONSIDERANDO el establecimiento de una serie de normas mínimas comunes en materia de compensación por denegación de embarque contribuirá a consolidar los derechos de los pasajeros y al mismo tiempo a garantizar que el aumento de la competencia en el transporte aéreo no produzca un deterioro de la calidad de los servicios prestados por los transportistas aéreos;

CONSIDERANDO que el régimen de protección aplicable a los pasajeros de vuelos regulares debe extender su ámbito a los vuelos no regulares incluidos los que forman parte de viajes combinados.

LA XVI ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Aprobar los siguientes criterios y directrices de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios, a fin de que sean adoptados por los Estados en la medida que sean compatibles con sus legislaciones:

## **CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL**

### **CAPÍTULO PRIMERO**

#### **DEFINICIONES**

- 1.1 Para los efectos de la presente Decisión, se entenderá por:
  - 1.1.1 Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada País miembro.
  - 1.1.2 Billeto: todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
  - 1.1.3 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.
  - 1.1.4 Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.
  - 1.1.5 CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
  - 1.1.6 Cliente: Persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
  - 1.1.7 Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista sin que el usuario haya discutido su contenido.

1.1.8 Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las siguientes condiciones:

- Con reserva confirmada en el vuelo de que se trate y su presentación al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viaje autorizado.
- O bien de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de noventa minutos respecto de la hora de salida anunciada para vuelos nacionales y de ciento cincuenta minutos para vuelos internacionales.
- Hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independiente de los motivos que haya dado lugar al trasbordo.

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, fuerza mayor o caso fortuito.

1.1.9 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.

1.1.10 Destino final: el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino que figure en el cupón correspondiente al último vuelo.

1.1.11 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.

1.1.12 Equipaje: Conjunto de artículos de propiedad de pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el explotador de la aeronave para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo responsabilidad del explotador y de conformidad a un contrato de transporte aéreo.

1.1.13 Equipaje de mano u objetos de mano: Son aquellos elementos requeridos por el 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 estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

1.1.14 Equipaje de transferencia entre explotadores de aeronaves: equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un explotador a la aeronave de otro explotador durante el viaje del pasajero.

1.1.15 Equipaje no acompañado: equipaje transportado mediante guía de carga aérea, a bordo de una aeronave y sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.

- 1.1.16 IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- 1.1.17 OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
- 1.1.18 Operador aeroportuario: Es el responsable de la gestión aeroportuaria.
- 1.1.19 Operador Turístico: El que ofrece productos y/o servicios turísticos, generalmente contratados por él, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, hotelería, traslados, excursiones, etc. Puede ser Operador Mayorista si trabaja exclusivamente con Agencias de Viajes o Mayorista/Minorista en caso de ampliar su oferta al público en general.
- 1.1.20 Paquetes todo incluido: El producto ofrecido por una aerolínea o su representante incluyendo además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, entre otros.
- 1.1.21 Pasajero en tránsito: Pasajero que sale de un aeropuerto en el mismo vuelo en que llegó.
- 1.1.22 Pasajero de transferencia: pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes.
- 1.1.23 Permiso de operación: El documento emitido por la Autoridad Nacional Competente de un País Miembro, con el que se acredita la autorización otorgada a una línea aérea para realizar un servicio aéreo determinado.
- 1.1.24 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
- 1.1.25 Pasajeros en condiciones jurídicas especiales: toda persona privada de la libertad por disposición de la autoridad competente y es transportada, bajo custodia, por funcionarios del Estado, por vía aérea, bien sea en vuelos nacionales, o internacionales en caso de extradición.
- 1.1.26 Reserva: el hecho que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista o el operador turístico.
- 1.1.27 Sobreventa (*overbooking*): cualquier vuelo regular que salga de un aeropuerto de los Estados miembros 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.
- 1.1.28 Responsabilidad del transportador: 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 del Sistema de Varsovia o los que lo modifiquen o sustituyan.
- 1.1.29 Sistema de Varsovia: Abarca el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia, en 1929 y los Convenios conexos, entiéndase, Convenio de Guadalajara, Convenio de Guatemala, Convenio de Montreal 1975, Convenio de La Haya, y las modificaciones correspondientes. Asimismo, se incluye el Convenio de Montreal de 1999.

1.1.30 Servicio aéreo: Incluye todo transporte público, regular o no, realizado por aeronave. Entiéndase todo servicio aéreo realizado por aeronaves de transporte público de pasajeros, carga o correo.

1.1.31 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.

1.1.32 Tarifa: Se entiende por tarifa internacional el precio en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica 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.

1.1.33 Transportador o transportista: Empresa que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante remuneración.

1.1.34 Transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo: todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero.

1.1.35 Usuario: Personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas físicas 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 líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

1.1.36 Viajes combinados: *Un viaje combinado es aquél que está formado por 2 de los tres siguientes elementos: transporte, alojamiento 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 h. o incluir una noche de estancia.*

1.1.37 Voluntario: La persona que posea un billete 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 determinados beneficios.

1.1.38 Vuelos regulares: Los vuelos que se realizan a título oneroso, 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 su conjunto

1.1.39 Vuelos no regulares: Los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y DE LOS TRANSPORTADORES**

## 2.1 INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

### 2.1.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

2.1.1.1 Información. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o su representante le informe sobre:

- a) 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 las mismos, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas. En caso de código compartido, en todos los casos se incluirá información sobre el nombre del operador actual de cada uno de los tramos del vuelo, así mismo se aplicará esta normativa en caso de “wet lease”. (OIP)
- b) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas 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.
- c) 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.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- e) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
- f) 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 le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- g) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador 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.

### 2.1.1.2 Reservas

#### 2.1.1.2.1 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 a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes.

#### 2.1.1.2.2 Récord de reserva

Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada esta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

#### 2.1.1.2.3 Protección de la información

Al entregar el pasajero sus datos personales, estos deben ser utilizados únicamente para la formalización de la reserva y para poder suministrarle datos relacionados con el servicio de transporte, y serán protegidos por el transportador o sus representantes, para evitar su utilización con fines indebidos.

#### 2.1.1.2.4 Respeto de la reserva

Efectuada la reserva, ésta debe ser respetada a menos que no haya sido confirmada oportunamente.

#### 2.1.1.2.5 Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea 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.

#### 2.1.1.3 Billetes de pasaje

Las aerolíneas 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.

##### 2.1.1.3.1 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 numeral 2.1.1 si no la hubiera obtenido anteriormente.
- b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje 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 de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el papel. En el caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero.
- c) 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.

##### 2.1.1.3.2 Vigencia

El billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador 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, la aerolínea o la agencia reexpedirá 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 la aerolínea le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.

#### 2.1.1.3.3 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 transportador o agente.

#### 2.1.1.3.4 Desistimiento del pasajero

El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o su representante, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual 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.

#### 2.1.1.3.5 Cumplimiento de promociones

El transportador 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.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de *viajero frecuente* los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea 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.

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

#### 2.1.1.3.6 Paquetes todo incluido

Cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportador y/o su representante deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

### 2.1.2 Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador



### 2.1.2.1 Información

#### 2.1.2.1.1 Veracidad de la información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento 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 a la aerolínea sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

#### 2.1.2.2 Reservas

##### 2.1.2.2.1 Confirmación de reservas

Si la aerolínea 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, las aerolíneas 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 las aerolíneas, 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, la aerolínea o su representante podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

##### 2.1.2.2.2 Reconfirmación

La aerolínea 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.

##### 2.1.2.2.3 Omisión en la confirmación

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

##### 2.1.2.2.4 Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, 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.

#### 2.1.2.2.5 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 la aerolínea disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero deberá informar sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

#### 2.1.2.3 Billetes de pasaje y tarifas

##### 2.1.2.3.1 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, este deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

##### 2.1.2.3.2 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.).

##### 2.1.2.3.3 Excedentes

El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de 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.

## 2.2 EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

### 2.2.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

#### 2.2.1.1 Expedición de tarjeta de embarque

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportador 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 si el viaje se realiza bajo código compartido. 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 a la aerolínea.

#### 2.2.1.2 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 transportador 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.

#### 2.2.1.2.1 Pasajeros en conexión en una misma aerolínea

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

#### 2.2.1.3 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 transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, nacionalidad o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

#### 2.2.1.4 Facilitación del embarque/desembarque

El transportador 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.

#### 2.2.1.5 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 el presente reglamento.

#### 2.2.1.6 Tratamiento al pasajero

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

#### 2.2.1.7 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.

#### 2.2.1.8 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 numeral (2.2.1.11.2 compensaciones al pasajero),

En caso de 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 de 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 2.2.1.11.2 y prestarles asistencia de conformidad con el artículo 2.2.1.11.1.

#### 2.2.1.9 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 transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que este 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 del Sistema de Varsovia o los que lo modifiquen o sustituyan.

#### 2.2.1.10 Personas 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. La aerolínea 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, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

##### 2.2.1.10.1 Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores

Cuando el transportador, a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, con 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, las aerolíneas deberán 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 es necesario.

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

#### 2.2.1.10.2 Transporte de personas enfermas

A los pasajeros de que tratan los dos numerales 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.

#### 2.2.1.10.3 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.

#### 2.2.1.10.4 Exoneraciones

##### 2.2.1.9.10.1 Cláusulas de exoneración

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que tratan los numerales 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 transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

##### 2.2.1.9.10.2 Exoneración del transportador

El transportador 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 transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

#### 2.2.1.11 Incumplimientos y compensaciones

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

##### 2.2.1.11.1 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 transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. 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 este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros 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 transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

#### 2.2.1.11.2 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 numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, este compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) 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:
  - Cuando la demora sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones, que no exceda de tres (3) minutos.
  - 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).
  - 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 literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea 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.
- b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral 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 literal a) precedente.
- c) Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio íntegro del pasaje, en el precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viajes no efectuadas y a la parte o parte de viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero junto con, cuando proceda:
  - Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible
  - La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o bien

- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

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, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

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

- d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.
- e) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea 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 de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. 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.
- f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del boleto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
  - Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando este acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
  - Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador. 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.
- g) 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 a la aerolínea.

### 2.2.1.11.3 Sanciones

Si el transportador no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los numerales anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada país.

#### 2.2.1.11.3.1 Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores podrá eximirse al transportador 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 transportador.

### 2.2.1.12 Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

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

#### 2.2.1.12.1 Por desistimiento del pasajero

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica o autoridad competente (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

#### 2.2.1.12.2 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, 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.

### 2.2.1.13 Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

### 2.2.1.14 Obligación de resultado para el transportador

Como resultado del contrato de transporte, el transportador 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 numeral 2.2.1.10.2 del presente reglamento.

### 2.2.1.15 Daños al pasajero

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, este o sus



causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido por los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia, según se encuentren vigentes en cada Estado, o por las normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional.

Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

#### 2.2.1.15.1 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 transportador 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, a falta de esta, a otra que acredite parentesco.

#### 2.2.1.16 Instancias de reclamación

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias: Formular su reclamo personalmente ante la aerolínea, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; formular una queja ante la autoridad aeronáutica o autoridad competente para que esta 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.

#### 2.2.1.17 Listas de espera

El transportador podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles para que estos 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.

### 2.2.2 Deberes del pasajero y derechos del transportador

#### 2.2.2.1 Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea 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 de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas, según las circunstancias, a la salida de vuelos internacionales.

##### 2.2.2.1.1 Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador 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.

##### 2.2.2.1.2 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 transportador 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.

#### 2.2.2.2 Documentos de viaje

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

#### 2.2.2.3 Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta 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.

#### 2.2.2.4 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 la aerolínea respectiva 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.

##### 2.2.2.4.1 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 requisa se efectúe en privado.

#### 2.2.2.5 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.

##### 2.2.2.5.1 Asignación 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, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

#### 2.2.2.6 Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador 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.

#### 2.2.2.6.1 Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

A efectos de crear medidas que contemplen las sanciones adecuadas para todo aquel pasajero cuya conducta indebida a bordo de la aeronave trastorne el desarrollo normal de la operación, 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:

- a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- e) Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.
- f) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- g) Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- h) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- i) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- j) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador sin su autorización.
- k) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.
- l) Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea, 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).

#### 2.2.2.7 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

sindicado 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 la aerolínea 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 de la propia aerolínea, reportando dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

## 2.3 EQUIPAJES

### 2.3.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

#### 2.3.1.1 Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

A falta de otra estipulación aprobada, la cantidad de equipaje se limitará, para vuelos nacionales, a 20 kilos en clase económica y, a 30 kilos en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales con sistema de peso, el límite será de 40 kilos clase ejecutiva y 30 kilos clase económica y con sistemas de pieza clase ejecutiva 3 piezas con 32 kilos c/u y económica 2 piezas con 32 Kilos c/u. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos y para los casos de niños e infantes la reglamentación varía de acuerdo a la normatividad interna de cada país.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; 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.

#### 2.3.1.2 Talón de equipaje

El transportador deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, 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 transportador 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.

#### 2.3.1.3 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.

#### 2.3.1.4 Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los

convenios internacionales vigentes en cada Estado y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

#### 2.3.1.5 Pérdida, retraso, saqueo o daño

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en la reglamentación de cada país para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia o aquellos que los sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

##### 2.3.1.5.1 Retraso de la entrega

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

#### 2.3.1.6 Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, siempre que esta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- a) Para transporte nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada país.
- b) Para transporte internacional, de conformidad con el Artículo 26 del Convenio de Varsovia/29 modificado por el Convenio de La Haya/55.

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

##### 2.3.1.6.1 Equipajes no reclamados

Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder.

#### 2.3.1.7 Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción o demora de equipajes

En caso de pérdida, destrucción o demora en la entrega del equipaje del pasajero, este tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en la reglamentación interna de cada país, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en los Convenios del Sistema de Varsovia, según sean aplicables o los que en el futuro los sustituyan, para vuelos internacionales.

##### 2.3.1.7.1 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 transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo.

#### 2.3.2 Deberes del pasajero y derechos del transportador

#### 2.3.2.1 Exceso de equipaje

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

#### 2.3.2.2 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.

##### 2.3.2.2.1 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, deberá el pasajero 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.

##### 2.3.2.2.2 Porte de armas

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

##### 2.3.2.2.3 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.

#### 2.3.2.3 Objetos valiosos

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

#### 2.3.2.4 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 transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. 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 de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

#### 2.3.2.5 Transporte de alimentos y plantas

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

#### 2.3.2.6 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.

#### 2.3.2.7 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 transportador 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 transportador, 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 esta 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 transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que este 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 transportador informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

### 2.4 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular 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, en la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes mencionado en este reglamento.

#### 2.4.1 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 la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

#### 2.4.2 Horario de atención

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

#### 2.4.3 Procedimiento para el reclamo

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

#### 2.4.4 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 anexando copia de los formatos implementados.

#### 2.4.5 Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación 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, las aerolíneas, 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, 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.

### 2.5 INCUMPLIMIENTO

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 TERCERO

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

#### 3.1 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.



### 3.2 ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

#### 3.2.1 Derechos de los usuarios y deberes del operador

##### 3.2.1.1 En relación con la atención, información y servicio al usuario

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

- a) Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la terminal aérea (pasajeros, líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
- b) Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
- c) 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.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e) Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
- f) 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, 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.
- g) Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
- h) Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
- i) 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.

##### 3.2.1.2 En relación con la infraestructura

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

- a) 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.

- b) Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestiónamiento.
- c) Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.
- d) Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Disponer de áreas para las líneas aéreas, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
- h) Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
- l) 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.
- m) 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.
- n) Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
- ñ) Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de las líneas aéreas que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
- o) 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.

- p) 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.
- q) Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
- r) Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- s) 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.
- t) Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
- u) Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- v) 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.
- w) 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.
- x) 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.
- y) La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
- z) Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- aa) 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.

### 3.2.1.3 En relación con la calidad total del servicio al cliente

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

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

3.2.1.4 En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales

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

- a) Indicar a las líneas aéreas 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.
- b) Velar por que los explotadores 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.

3.2.2 Deberes de los usuarios y derechos de los operadores

Los pasajeros usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

- a) Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
- b) Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Acatar las instrucciones del operador o de las aerolíneas pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.
- f) Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
- g) Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
- h) 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.
- i) Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

## CAPÍTULO CUARTO

### CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

#### 4.1 DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

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

- a) 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.
- b) Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
- f) Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
- g) Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
- h) 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.
- i) Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
- j) Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos de que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y aerolíneas, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 (Facilitación) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
- k) Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, operadores del transporte aéreo y prestador de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.

#### 4.2 DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

- a) Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
- b) Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la autoridad competente.
- c) Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
- d) Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
  - Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
  - Estándares de capacidad aeroportuaria (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestión por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
  - Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
- e) Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos.
- f) Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
- g) 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 o un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Acatar al registro ISO-9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.
- l) 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.

- m) 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.

#### 4.3 DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

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

- a) 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.
- b) Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
- c) En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
- d) Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

#### APÉNDICE

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
<b><i>Pistas, rampas y calles de rodaje</i></b>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Aerolíneas	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Aerolíneas	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><i>Medidas adicionales</i></b>			
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de aerolíneas para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Aerolíneas / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<b><u>Terminales</u></b>			
	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	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><i>Medidas adicionales</i></b>			
	f) Costo de servicio de limpieza por m <sup>2</sup>	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><u>Terminal de Carga (CTRM)</u></b>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
<b><i>Medidas adicionales</i></b>			
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	e) Tasa de quejas/embarques manejados		
<b><u>Calidad del Servicio</u></b>			
	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
<b><i>Medidas adicionales</i></b>			
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><u>Productividad de la Mano de Obra</u></b>			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador



Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><u>Desempeño en la Generación de ingresos</u></b>			
	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
<b><u>Actividades Comerciales</u></b>			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m <sup>2</sup>	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto/m <sup>2</sup>	Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><u>Otros</u></b>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<b><u>Administración Financiera</u></b>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Aerolíneas / 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 A15-7***

### **Medidas propuestas a la Asamblea**

8. Se invita a la Asamblea a tomar nota de la información presentada y aprobar los Proyectos de Decisión citados anteriormente.