

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 COMISIÓN

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/15-NE/22
CORRIGENDUM
16/03/05

**DÉCIMA QUINTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/15)**

(Asunción, Paraguay, 16 al 18 de marzo de 2005)

**Cuestión 7 del
Orden del Día:**

**Actualización de la Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia de
servicio al cliente y calidad total”**

Tarea No. 16 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota de estudio presentada por Panamá)

Antecedentes

1. Durante la XVI Asamblea de la CLAC (Rio de Janeiro, Brasil, noviembre de 2004), se aprobó la Recomendación A16-16 sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” Así mismo, la Asamblea incorporó al Programa de Trabajo de este bienio la tarea No. 6 sobre la actualización de la citada Recomendación. En la Reunión del LXVIII Comité Ejecutivo, realizada en Río de Janeiro, Brasil, el 11 de noviembre de 2004 Colombia, Panamá y Venezuela se comprometieron a trabajar como “puntos focales” de esta tarea.

2. Ante la tarea de actualizar la Recomendación A16-16 y tomando en cuenta los últimos acontecimientos descritos en la Nota de Estudio 08 del GEPEJETA/15 presentada por la Secretaria de la CLAC y las consideraciones sobre la recomendación, hemos procedido a presentar nuestras opiniones y puntos de vista referentes al tema en consideración, mediante la presente nota de estudio.

3. La intención de Panamá es adoptar estos criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total como parte de la reglamentación de Transporte Aéreo, para lo cual esta realizando la labor de adaptación a la normativa panameña. La labor de la CLAC se aprovecha al máximo.

Modificaciones propuestas al texto actual

4. En el artículo de definiciones, el 1.1.8, Denegación de Embarque, habla de ciento ochenta (180) minutos o dos (2) horas y media para registrarse antes de cualquier vuelo internacional. Consideramos este tiempo excesivo ya que desvirtúa la rapidez que debe tener el transporte aéreo, que es una de sus características elementales. Además esta definición no está de acuerdo con el 2.2.2.1, Presentación del Pasajero.

5. En el numeral 1.1.23, Permisos de Operaciones, recomendamos llamar a estos “permisos de explotación” para no confundir los mismos con los permisos operacionales referentes a la operación segura de las aeronaves.

6. El numeral 1.1.27 proponemos eliminar la frase “salga de un aeropuerto de los Estados miembros”, ya que consideramos irrelevante para la definición la mención de los Estados miembros.

7. En el punto 2.1.1.3.1., Adquisición de Billetes de Pasaje, en el ordinal (b) “En el caso de expedición de billetes electrónicos”, sugerimos incorporar la norma relativa que aparece en el Convenio de Montreal de 1999 que establece, en su Artículo 3 numeral 4, que se deberá entregar al pasajero un aviso escrito indicando en cuanto sea aplicable el convenio de Montreal y que éste regirá la responsabilidad del transportista por muerte o lesiones, y por destrucción, pérdida o avería del equipaje y por su retraso.

8. En el numeral 2.2.1.11.2., ordinal (d) Sobreventa, opinamos que se requiere mayor claridad y contundencia en cuanto a la indemnización que debe dar el transportista por esta causa específicamente, permitiendo, entre las alternativas, la devolución del valor monetario (costo) del pasaje y una indemnización por igual cuantía para el pasajero que así lo acepte.

9. En el punto 2.2.1.16, Instancias de Reclamación, recomendamos cambiar el título a tan sólo “Reclamación”, ya que el término instancia no es el adecuado jurídicamente. Estas son alternativas dentro de un proceso de reclamación que se inicia con la reclamación ante la empresa y si el pasajero que se considera afectado no queda satisfecho, entonces debe proceder a ejercer cualquiera de las alternativas que se presentan.

10. En el numeral 2.2.2.1, Presentación del Pasajero, proponemos se especifique el tiempo a que se refiere esta cláusula, si se trata de su presentación ante el mostrador (counter) del transportista, o su arribo al aeropuerto. Esto crea confusiones y los pasajeros muchas veces ingresan en la fila para registrarse en un vuelo dentro del tiempo estipulado, pero al llegar al punto de atención, ya ha pasado el tiempo de llegada previo a la salida del vuelo exigido por la empresa transportista, lo cual da margen a que se le niegue el embarque al pasajero y se proceda e imponerle una penalidad. Si de calidad total se trata, debe existir una relación entre el personal de la línea aérea para atender los vuelos, el número de pasajeros esperados y una medición, estadísticas y control del tiempo de atención de los pasajeros en cada uno de los puntos de atención en los aeropuertos.

11. También habría que equiparar esta cláusula con la de las definiciones 1.1.8 en la que se manifiesta de que se debe presentar con una antelación mínima de 90 minutos para vuelos domésticos y 180 minutos para vuelos internacionales. Esto sería 1.5 horas y 2.5 horas respectivamente.

12. En el punto 2.3.1.5, proponemos cambiar el título para que este acorde con Retraso, Pérdida, Avería o Destrucción.

13. En el punto 2.3.1.6, proponemos cambiar el título de “Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje” por “Aviso de Protesta”, o ponerlo como parte del título del artículo en el acápite (b) para el transporte internacional referido al Convenio de Montreal 1999.

14. Propuesta de cláusula:

2.3.1.6 Aviso de Protesta

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

- a) Transporte Nacional: El recibo de equipaje facturado sin protesta por parte del destinatario constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado, de conformidad con los documentos de transporte. En caso de destrucción, pérdida o avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de advertida la anomalía y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días, contado a partir de la fecha de detección de la anomalía. En caso de retraso, el destinatario deberá presentar su protesta a más tardar dentro de los 14 días contados a partir de la fecha en que el equipaje fue puesto a su disposición.
- b) Transporte Internacional: El recibo de equipaje facturado sin protesta por parte del destinatario constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que ha sido entregado en buen estado, de conformidad con los documentos de transporte. En caso de destrucción, pérdida o avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de advertida la anomalía y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días, contado a partir de la fecha de detección de la anomalía. En caso de retraso, el destinatario deberá presentar su protesta a más tardar dentro de los 21 días contados a partir de la fecha en que el equipaje fue puesto a su disposición.

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

15. En el Capítulo Cuarto, artículo 4.1 en el ordinal j), proponemos hacer referencia al Comité de Facilitación en vez de la Comisión. Igual en el 4.2 acápite l).

Últimos acontecimientos

16. En lo relativo a la sobreventa y denegación del embarque por este motivo, consideramos que las compensaciones al pasajero deben tener como objetivo desincentivar la práctica de la sobreventa, que para el transportista tiene tan sólo un efecto monetario, mientras que para el pasajero, por ser una medida que no valora consideraciones individuales, puede tener repercusiones de mucho mayor cuantía que las compensaciones pecuniarias establecidas.

17. Con respecto a extender los derechos a los pasajeros de vuelos chárter, viajes combinados y vuelos domésticos, se puede hacer las aclaraciones pertinentes.

18. Proponemos se incorpore un texto sobre lo negativo que resulta para la industria del transporte aéreo la practica de la sobreventa por parte de las empresas transportistas y su incidencia negativa en cuanto a la percepción del usuario de la eficacia del transporte aéreo.

19. Sobre las aerolíneas de bajo costo (servicios básicos), nuestras indemnizaciones están contenidas en el documento A16-16 como un porcentaje del precio del pasaje. Consideramos que las mismas son suficiente.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

20. Se invita al Grupo de Expertos a la evaluación y la discusión de las modificaciones propuestas y que, de encontrarse conforme, se actualice la Recomendación A16-16, conforme lo aprobado por la Asamblea.