

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-NI/02
10/03/05

**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 informativa presentada por Venezuela)

1. En tal sentido, este Instituto Nacional de Aviación Civil (INAC), se encuentra realizando seguimiento al tema como parte de los compromisos asumidos en la reciente Asamblea, y en virtud de ello deseamos hacer de su conocimiento las acciones llevadas a cabo por nuestro país, dirigidas a la aplicación de los preceptos de esta Recomendación en el marco de la normativa nacional.
2. La Ley de Aviación Civil, Publicada en la Gaceta Oficial N° 37.293 de fecha 28 de septiembre de 2001, N° 5.567 de fecha 28 de diciembre de 2001, en su Título I, Disposiciones Generales, Capítulo II, de los Derechos y Deberes de los Usuarios y de los Operadores, contiene la norma general que la regula a través de sus Artículos 11 (Derechos de los Usuarios), 12 (Deberes de los Usuarios), 13 (Derechos de los Operadores), 14 (Deberes de los Operadores).
3. Igualmente, dentro del contenido de la Ley, específicamente en el Título VII (Aviación Civil Comercial y no Comercial), Capítulo I (Disposición Fundamental), en su artículo 103 de las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, "El Instituto Nacional de Aviación Civil establecerá las condiciones Generales, atendiendo a la particularidades del tipo de servicio, a las cuales deberán sujetarse los prestadores de servicios

público de transporte aéreo, por empresas aéreas nacionales. A tal efecto, las Condiciones Generales deberán contener el Régimen de Indemnización aplicable para los casos de demoras, denegación de embarque y sobreventa de boletos”.

4. Es por ello, que se creó la Providencia Administrativa PRE- CJU- 002- 04, por medio de la cual se regula parcialmente las condiciones generales del transporte aéreo, relacionadas con la Compensación y Asistencia de los Pasajeros en caso de la Denegación de embarque injustificado, Cancelación o Retraso de los Vuelos.

5. Con relación al equipaje la Ley de Aviación Civil antes citada, en su Título X (De la Responsabilidad Civil por Daños), Capítulo I (Daños causados a pasajeros, equipaje, carga y correo), contiene la regulación general sobre esta materia, no obstante, el Instituto se encuentra realizando los estudios pertinentes a fin de actualizar y adecuar dicha regulación.

6. En cuanto al Control de Calidad de Servicio al Usuario, la autoridad aeronáutica viene desarrollando una serie de actividades tendientes a actualizar y adecuar el sistema de control de calidad del servicio y de las auditorias, tales como el Programa nacional de facilitación, programa nacional de seguridad, programa nacional de certificación de aeropuertos.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

7. Se invita al Grupo de Expertos a tomar nota de la información presentada.