



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/17-NE/26
21/04/06

**DÉCIMA SÉPTIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/17)**

(La Habana, Cuba, 25 al 27 de abril de 2006)

**Cuestión 3 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 ACI-LAC)

Antecedentes

1. La Recomendación A16-16 sobre “Criterios y Directrices en materia de Servicio al Cliente y Calidad Total” fue adoptada por la Asamblea de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) realizada en Río de Janeiro, Brasil. Previo a su aprobación, algunos Estados y la representación de las líneas aéreas conjuntamente con la Secretaría Regional de Airport Council International Latin America and The Caribbean (ACI-LAC) manifestaron observaciones al documento, en el caso de ACI-LAC centradas al Capítulo Tercero de la misma, referida a los Deberes y Derechos de los Usuarios de la Infraestructura Aeroportuaria, así como la Sección 4.2 y el Apéndice de la Recomendación A16-16

2. Fruto de los comentarios realizados, al momento de la aprobación de Recomendación A16-16, se considero necesario que una vez aprobada, sea materia de inmediata actualización y por tanto esta actividad se incluyo dentro de las Tareas de la Secretaria CLAC para el bienio 2005 – 2006. En este proceso de análisis, ha merecido distintos comentarios y observaciones de parte de varios Estados,

comentarios que inclusive consideraron, entre otros aspectos, conveniente retirar (en su totalidad o en gran parte) el Capítulo 3 de la Recomendación A16-16.

Análisis

3. Un primer aspecto a considerar, es la conveniencia de mantener vigente o no una norma de CLAC (en forma de Recomendación), considerando el hecho que desde su aprobación existen asuntos que no tienen adecuado consenso de parte de los Estados miembros de CLAC, lo cual ha merecido que sea objeto de actualización y en este sentido sea materia de revisión, en algunos casos, con planteamientos muy sustanciales. En este sentido, a fin de ser más consistentes con la realidad de los hechos, podría ser mas conveniente considerar se le deje en suspenso en tanto sea debidamente revisada.

4. ACI-LAC considera inconveniente la Recomendación A16-16 debido al aumento innecesario de nuevos esquemas regulatorios sobre la actividad aeroportuaria, lo cual genera mayores costos y resultaba finalmente ineficiente; al considerar distintos aspectos que involucran la operación aeroportuaria en Latinoamérica y el Caribe. En efecto, la Recomendación A16-16 comprende aspectos de distinta naturaleza de la actividad aeroportuaria tales como:

- Lado Aire – Lado Tierra.
- Aspectos de la aeronáutica civil - Aspectos de las entidades regulatorias de aeropuertos
- Aspectos operacionales con terceros (Terminales de Carga).

5. Estos aspectos diferentes, tienen normas, regulaciones y esquemas de control diferentes a cargo de distintas entidades gubernamentales, y por tanto, no resulta viable conjugarlas en una sola recomendación.

6. Otro aspecto a considerar en la Recomendación A16-16 es la inconveniente conjunción del concepto de usuario, de un lado el pasajero y de otro lado las líneas aéreas, usuarios de la infraestructura aeroportuaria de condiciones muy distintas. En efecto, los pasajeros que usan de la infraestructura, tienen la naturaleza de usuarios finales (o de última línea), por tanto son receptores de los servicios sin que utilicen esa infraestructura para a su vez ofrecer otro servicio aeronáutico a otro usuario.

7. Esta situación no es la misma en el caso de las líneas aéreas, quienes efectivamente utilizan la infraestructura aeroportuaria pero solo para ofrecer otro servicio (el de transporte aéreo), lo cual genera un conjunto mucho más complejo de relaciones, requerimientos, obligaciones y derechos entre ellas y los operadores aeroportuarios que no son debidamente contemplados en la Recomendación A16-16. En efecto, uno de los aspectos cruciales de las relaciones entre las líneas aéreas y los operadores aeroportuarios (cuya manifestación exageradamente dramática se ha podido observar en los medios los últimos años), son los aspectos económicos relacionados a la capacidad aeroportuaria y la definición y pago de los cargos aeroportuarios de responsabilidad de las líneas aéreas.

8. En este sentido, un derecho fundamental en este aspecto es el pago puntual y debidamente garantizado de todos los cargos aeroportuarios actuales y de los ajustes que sean necesarios para cumplir con todos los aspectos de servicios que la infraestructura aeroportuaria brinda a las líneas aéreas de acuerdo a la Recomendación A16-16, con todo lo que este aspecto debe significar, lo cual como indicamos no se encuentra contemplado.

9. Al respecto, se debe considerar que un elemento fundamental en la prestación de la infraestructura aeroportuaria es la necesaria inversión asociada a toda modernización, adecuación, remodelación de los terminales aeroportuarios a fin de cumplir con los estándares aplicables a los que se

refiere el listado de servicios de infraestructura aeroportuaria de la Recomendación A16-16, inversión que debe ser cubierta con los cargos aeroportuarios.

10. En resumen, observamos que la Recomendación A16-16 en lo que se refiere a la infraestructura aeroportuaria que se brinda a favor de las líneas aéreas, solo considera el aspecto de obligaciones de los operadores aeroportuarios y derechos de las líneas aéreas pero no considera las obligaciones de las líneas aéreas ni los derechos de los operadores aeroportuarios, lo cual denota un desequilibrio inconveniente para este tipo de Recomendación.

11. Adicionalmente, a la dificultad generada, a nuestro criterio, debido fundamentalmente a la inconveniente conjunción de aspectos que son de distinta naturaleza, se debe agregar otros aspectos de índole formal y sistemática normativa. En efecto, tal como se puede observar al hacer una detallada revisión de los servicios a prestar en la Recomendación A16-16, este finalmente se constituye un listado de actividades con una indefinición de la calidad, cantidad, forma y modalidad de realizar la prestación, calificándola en forma genérica con la palabra “adecuada” o palabras similares. Esta falta de determinación del desempeño, resulta mucho mas preocupante cuando se califica la prestación de servicios con los adjetivos de prioritaria, necesaria, mayor, suficiente o optima.

12. En este sentido, la posible adopción de la Recomendación a16-16 en algunos Estados de la forma y de la manera que se indica en el párrafo anterior, aspectos donde mayormente la Autoridad Aeronáutica de los Estados no tiene injerencia sino a otras entidades (Organismo Regulador mayormente) únicamente generaría mayores conflictos entre el operador aeroportuario y la entidad competente puesto que dependiendo de la situación dada o de la autoridad competente, la infraestructura o los servicios adecuados podrían variar sustancialmente, con el evidente perjuicio para los operadores aeroportuarios.

13. Finalmente, se debe considerar que la Recomendación A16-16 no considera las distintas condiciones aplicables a la operación aeroportuaria (a veces de condición única en cada aeropuerto) como sistemas o red aeroportuaria, la aplicación de regulaciones estatales, regionales, locales las autoridades de aviación civil, ambientales, de turismo; ni las especiales condiciones, cuando es aplicable, de los contratos de concesión aeroportuaria que rigen en una cantidad importante de países de la región.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

14. De acuerdo a lo expuesto, ACI-LAC considera conveniente sugerir al Grupo de Expertos, en forma alternativa:

- a) Aprobar la modificación sustancial del Capítulo III de la Recomendación A16-16, dejando que solo se refiera a los servicios de infraestructura aeroportuaria para los pasajeros, eliminación de la Sección 4.2 y el Apéndice de la misma Recomendación A16-16.
- b) Constituir un Grupo de Trabajo para analizar en revisar y actualizar con profundidad la Recomendación A16-16 y en tanto, recomendar que se deje en suspenso la misma para evitar inconvenientes a los Estados.

15. Al respecto, ACI-LAC se ofrece a continuar colaborando con los Estados a fin de desarrollar y actualizar la normativa CLAC relacionada a las operaciones aeroportuarias.