

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO POSTAL 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/21-NI/06
19/06/08

**VIGÉSIMO PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/21)**

(Bogotá, Colombia, 18 al 20 de junio de 2008)

**Cuestión 06 del
Orden del Día:**

Otros asuntos.

(Nota Informativa presentada por la Asociación de Estados del Caribe - AEC)

1. Para la Asociación de Estados del Caribe es un honor presentar esta Nota Informativa ante la Vigésimo Primera Reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo.
2. La Participación de la AEC en esta reunión pretende reiterar el compromiso de trabajar en conjunto con la CLAC en esta área de vital importancia para el Gran Caribe, como lo es el transporte aéreo. El Memorando de Entendimiento suscrito entre nuestras dos organizaciones, refuerza jurídicamente la ya buena colaboración de hecho que existe entre la CLAC y la AEC. Catorce países del Gran Caribe¹ son miembros de la AEC y de la CLAC, por lo que esta colaboración se antoja cada vez más necesaria.
3. Según el Memorando, la CLAC y la Asociación cooperarán en todas las áreas de la aviación civil internacional que estén comprendidas dentro de la competencia de CLAC así como también aquellas áreas dentro de la competencia de la AEC, en particular según se establece en el Acuerdo de Transporte Aéreo entre Miembros y Miembros Asociados celebrado en Ciudad de Panamá, Panamá, el 12 de febrero de 2004 y el mandato del Comité Especial de Transporte de la AEC.

¹ *Aruba, Belice, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Venezuela*

4. El Memorando de Entendimiento también estipula que la CLAC y la Asociación acuerdan intercambiar cualquier información relativa al desarrollo de la aviación civil en el Gran Caribe y América Latina.

5. Por lo anterior, la presente reunión del Grupo de Expertos se presenta como una excelente oportunidad para informar sobre los siguientes puntos:

La entrada en vigor del Acuerdo sobre Transporte Aéreo entre los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC.

6. Durante la XVII Reunión del Comité Especial para el Transporte de la AEC, celebrada en la Sede de la AEC en Puerto España, República de Trinidad y Tobago, del 10 al 11 de abril de 2008, la República de Surinam informó que los trámites internos para la ratificación del Acuerdo de Transporte Aéreo de la AEC han sido finalizados. De esta manera, sólo faltaría el depósito oficial de este último instrumento de Ratificación necesario para la entrada en vigor del Acuerdo. Por lo anterior, se estima que la entrada en vigor del ATA es inminente.

7. La política de la AEC “Unir al Caribe por Aire y por Mar” condujo a la Asociación a negociar su Acuerdo de Transporte Aéreo para ofrecer el marco jurídico en cuanto a una serie de opciones del servicio aéreo, al tiempo que se asegura el más alto grado de seguridad operacional y de la aviación civil dentro de la aviación civil regional.

8. Mediante este Acuerdo, cada Parte concede a las aerolíneas designadas de las demás Partes el derecho de primera, segunda, tercera y cuarta libertades con respecto a vuelos regulares de pasajeros, carga y correo.

9. En cuanto al ejercicio de los derechos de tráfico de quinta libertad en vuelos regulares para pasajeros, carga y correo dentro de la región de la AEC, cada Parte puede decidir sobre la concesión del ejercicio de dichos derechos entre las Partes en cuestión o el ejercicio de los mismos sobre el intercambio recíproco y liberal de derechos.

10. Se incluye en **anexo**:

- Texto del Acuerdo de Transporte Aéreo
- Cuadro del estado de firmas y ratificaciones del ATA.

La aprobación por el Consejo de Ministros del documento: Directrices sobre Compatibilización de Indicadores de Calidad de los Servicios Aéreos y aeroportuarios

11. Para al aprobación de este documento, se tomó como base que bajo el enfoque de calidad total, se hacía necesario que los Países de la Asociación de Estados del Caribe (AEC), dispongan de una guía estandarizada en la que se establezcan los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo, como de los aeropuertos; con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo para establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total.

12. Para tal efecto, el concepto de la atención al usuario del transporte aéreo ha evolucionado de manera notable en el mundo entero y, particularmente en la región latinoamericana, siendo éste un asunto de alta importancia para los transportistas aéreos, operadores de aeropuertos y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente a la permanencia y estabilidad en un mercado altamente competitivo.

13. De esta forma, la AEC en la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de calidad internacionalmente aceptada que tienda a la plena satisfacción del usuario, era necesario adoptar una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado en un entorno de constante transformación.

14. El documento cuenta con 7 Capítulos y un total de 79 Artículos, así como los formularios y formas respectivas y los Parámetros para las guías de orientación para un programa de calidad y de control de calidad total.

La aprobación por el Consejo de Ministros del documento: Directrices para el otorgamiento de permisos de operación a las Líneas Aéreas

15. Esta iniciativa nace de la diversidad u omisión de procedimientos que sobre la materia existe en la región, el Comité Especial de Transporte de la AEC, valoró la conveniencia de elaborar una guía para el otorgamiento de permisos de operación a las líneas aéreas que hiciesen la solicitud para vuelos regulares o no regulares de empresas extranjeras en los Países de la AEC.

16. Este documento es creado como respuesta a las posibles exigencias que se presenten a las aerolíneas, una vez que los Países de la AEC, adopten y entre en vigor el Acuerdo sobre Transporte Aéreo entre los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC, así como Acuerdos bilaterales concertados entre las Partes.

17. Uno de los principales objetivos de la adopción de este documento, es el poder contar con directrices en materia de otorgamiento de permisos de operación, con el fin de que se establezcan por dichos Países, mecanismos para agilizar la consecución de la autorización y que al mismo tiempo coadyuve a una futura y necesaria armonización en la legislación de los Países de la AEC.

18. Se incluye en **anexo**:

- Acuerdo Ministerial 06/08: Directrices para el otorgamiento de permisos de operación a las Líneas Aéreas
- Acuerdo Ministerial 07/08: Directrices sobre Compatibilización de Indicadores de Calidad de los Servicios Aéreos y aeroportuarios

ACUERDO SOBRE TRANSPORTE AEREO

ENTRE

LOS ESTADOS MIEMBROS

Y

MIEMBROS ASOCIADOS

DE

LA ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE

ACUERDO SOBRE TRANSPORTE AEREO ENTRE LOS ESTADOS MIEMBROS Y MIEMBROS ASOCIADOS DE LA ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE

PREÁMBULO

Los Estados, Países y Territorios mencionados en el Artículo IV del Convenio que Establece la **Asociación de Estados del Caribe (AEC)**, firmado en Cartagena de Indias, República de Colombia el 24 de julio de 1994, considerando los Planes de Acción adoptados por los Jefes de Estado y/o Gobierno de los Estados, Países y Territorios de la Asociación de Estados del Caribe durante la II Cumbre celebrada en Santo Domingo, República Dominicana;

Teniendo en cuenta la decisión de promover el programa adoptado por la AEC y titulado " Unir el Caribe por Aire y Mar";

Expresando la voluntad de crear el marco legal necesario para el Establecimiento de la Zona de Turismo Sustentable en la región del Caribe;

Conscientes de la necesidad de que las líneas aéreas de los Estados Miembros y Miembros Asociados ofrezcan una variedad de opciones para el servicio aéreo al público viajero y al comercio de carga;

Decididos a garantizar el mayor grado de seguridad operacional y seguridad de la aviación civil internacional;

Reconociendo la necesidad de una Política de Aviación general para la Asociación de Estados del Caribe que oriente a los Estados Miembros y Miembros Asociados en sus decisiones vinculadas a la aviación;

Reconociendo la importancia del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, abierto a firma en Chicago el 7 de diciembre de 1944, como el principal instrumento regulador de la operación de la aviación civil internacional;

Han acordado lo siguiente:

Artículo 1

Definiciones

A. Para los propósitos del presente Acuerdo, a menos que se especifique lo contrario, el término:

1. "Partes" significa los Estados Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe o aquellos Estados que puedan suscribir tratados en nombre de los Miembros Asociados, quienes habiendo firmado este Acuerdo, han depositado su instrumento de ratificación ante el Depositario o se han adherido al Acuerdo, en correspondencia con el Artículo 24 de este Acuerdo;
2. "Acuerdo" significa el presente Acuerdo, sus Anexos y cualesquiera de sus enmiendas que hayan entrado en vigor para las Partes conforme a las disposiciones pertinentes de este Acuerdo;
3. "Convenio" significa el Convenio sobre Aviación Civil Internacional, abierto a firma en Chicago el 7 de diciembre de 1944, e incluye:
 - a. Cualquier enmienda que haya entrado en vigencia bajo el Artículo 94(a) del Convenio que está vigente entre las Partes; y
 - b. cualquier Anexo o enmienda al mismo adoptado bajo el Artículo 90 del Convenio, siempre y cuando dicho Anexo o enmienda sea efectiva para las Partes en un momento dado.
4. "Territorio" significa las áreas terrestres, aguas archipelágicas y las aguas territoriales adyacentes a ellas que se encuentren bajo la soberanía y jurisdicción de las Partes en la región de la AEC, conforme al Derecho Internacional.
5. "Autoridades Aeronáuticas" significa las Autoridades de Aviación Civil de las Partes, o cualquier otra persona o entidad autorizada para realizar las funciones ejercidas por dichas Autoridades;
6. "Aerolínea(s) designada(s)", significa una aerolínea autorizada por la Autoridades Aeronáuticas de una de las Partes, conforme al Artículo 3 del presente Acuerdo;
7. "Transporte aéreo internacional" significa el transporte aéreo que atraviesa el espacio aéreo sobre el territorio de más de un Estado;

8. "Transporte aéreo" significa el transporte público de pasajeros, equipaje, carga y correo en aeronaves, por separado o en combinación, a cambio de una remuneración o en alquiler;
 9. "Tarifa" significa todo precio cobrado por el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje y/o carga, exceptuando correo, que cobran las aerolíneas, incluyendo sus agentes, y las condiciones que rigen la disponibilidad de dicho precio;
 10. "Costo total" significa el costo de prestar un servicio y podrá incluir el rendimiento razonable del activo después de la depreciación;
 11. "Parada-estancia" significa la interrupción predeterminada de un viaje continuando con la misma aerolínea y documentación;
 12. "Escala para fines no comerciales" significa el aterrizaje para fines ajenos al embarque o desembarque de pasajeros, carga o correo;
 13. "Cargos al usuario" significa cualquier tasa, tarifa o importe que se cobre por el uso de las facilidades o servicios aeroportuarios, de navegación aérea o de seguridad de la aviación, incluyendo servicios e instalaciones relacionadas.
- B. El significado de otros términos será el asignado a los mismos por el Convenio.

Artículo 2

Concesión de Derechos

1. Cada Parte concede a las otras Partes para la operación del transporte aéreo internacional por las aerolíneas designadas de las otras Partes los siguientes derechos:
 - a. El derecho de volar sobre su territorio sin aterrizar;
 - b. El derecho de hacer escalas en su territorio para fines no comerciales;
 - c. El derecho de operar tráfico de tercera y cuarta libertad en vuelos regulares de pasajeros, carga y correo separados o en combinación;
 - d. En relación con el ejercicio de los derechos de tráfico de quinta libertad en vuelos regulares de pasajeros, carga y correo separados o en combinación dentro la región de la AEC, cada Parte podrá optar por una de las siguientes opciones:

- i. ejercer tales derechos entre las Partes interesadas;
 - ii. ejercer tales derechos sobre la base del intercambio recíproco y liberal de dichos derechos entre las Partes interesadas.
2. Toda Parte tendrá el derecho de suspender temporalmente el ejercicio de las operaciones de quinta libertad, cuando lo consideren perjudicial a sus intereses nacionales, previo cumplimiento del procedimiento del Artículo 15 de este Acuerdo. Dicha suspensión entrará en vigor a los 90 días de haber sido comunicada por escrito a la otra Parte;
3. En el momento de la firma, ratificación o adhesión al Acuerdo, toda Parte indicará si elige estar obligado por el sub-párrafo 1.d.i o el sub-párrafo 1.d.ii del presente Artículo. Esta elección es sin perjuicio de que una Parte que elija estar obligada por el sub-párrafo 1.d.ii indique posteriormente al Depositario su deseo de estar obligado por el sub-párrafo 1.d.i de dicho Artículo.
4. Las Partes le extenderán consideraciones favorables a las solicitudes de las aerolíneas designadas para operar vuelos no regulares de pasajeros y/o carga siempre y cuando estos no afecten los vuelos regulares, ni constituyen una competencia desleal a los vuelos regulares.
5. Con el propósito de promover el turismo de multidesino las Partes otorgan a las aerolíneas designadas derechos de parada estancia y tráfico en tránsito directo entre sus territorios.
6. Nada de lo expresado en el presente Artículo deberá interpretarse que una Parte concede a una aerolínea de otra Parte el derecho de cabotaje.

Artículo 3

A. Designación y Autorización

1. Cada Parte tendrá el derecho de designar hasta dos líneas aéreas con el fin de operar los servicios convenidos en el presente Acuerdo y a retirar o modificar dichas designaciones. Las designaciones se transmitirán por escrito a la otra Parte involucrada indicando si la aerolínea está autorizada a operar servicios de transporte aéreo regular o no-regular, o ambos.
2. Una vez recibida dicha designación así como las solicitudes de la aerolínea designada, en la forma y manera prescrita para las autorizaciones de

operación, las Autoridades Aeronáuticas de la otra Parte concederán las autorizaciones correspondientes con un mínimo de demoras en el proceso, siempre y cuando:

- a. La propiedad sustancial y el control efectivo de esa aerolínea estén en manos de una o más Partes, sus nacionales o ambas; y
- b. La casa matriz de la aerolínea designada tenga su domicilio dentro del territorio de la Parte que haya designado a la aerolínea; y
- c. La aerolínea designada esté calificada para satisfacer las condiciones prescritas bajo la legislación y normativa que generalmente se aplica a la operación del transporte aéreo internacional por la Parte que está considerando la solicitud o solicitudes; y
- d. La Parte que designe a la aerolínea mantenga y administre las normas establecidas en el Artículo 6 y Artículo 7 del Acuerdo.

B. Comunidad de Interés

El derecho de cada Parte de designar una aerolínea o aerolíneas, incluirá la designación de acuerdo con el Principio de la Comunidad de Interés como lo establece la Organización de Aviación Civil Internacional, (OACI). Una vez recibida la designación y solicitud de la aerolínea en la forma prescrita para la autorización de operación, las Autoridades Aeronáuticas otorgarán, sin demora alguna, la autorización correspondiente siempre y cuando la aerolínea designada cumpla con las disposiciones del párrafo 2c del presente Artículo. Una vez recibida la designación, la responsabilidad por el cumplimiento de los Artículos 6 y 7 del Acuerdo corresponde a la Parte que otorga el certificado de operador aéreo a la aerolínea designada.

Artículo 4

Revocación, Suspensión y Limitación de la Autorización

1. Una Parte podrá revocar, suspender o limitar las autorizaciones o permisos técnicos de operación de una aerolínea designada cuando:
 - a. La aerolínea ya no cumpla con los requisitos estipulados en el Artículo 3, párrafo 2. a, b, c;
 - b. La aerolínea haya dejado de cumplir con la legislación y normativas mencionadas en el Artículo 5 del Acuerdo;
 - c. La otra Parte no esté manteniendo y administrando las normas tal como se estipula en el Artículo 6 del Acuerdo.

2. A menos que una acción inmediata sea esencial para evitar otros incumplimientos de los sub-párrafos 1b o c del presente Artículo, los derechos establecidos en este Artículo se ejercerán sólo luego de consultar a la Parte involucrada.
3. El presente Artículo no limita los derechos de una Parte a negar, revocar, limitar o imponer condiciones sobre las autorizaciones de operación de una aerolínea o aerolíneas de otra Parte, conforme a las estipulaciones del Artículo 7 del Acuerdo.

Artículo 5

Aplicación de las Leyes

1. Las aerolíneas designadas, al entrar, permanecer o salir del territorio de una de las Partes deberán cumplir con la legislación y normas relativas a la operación y navegación de aeronaves de dicha Parte.
2. Cada vez que entren, permanezcan, o salgan del territorio de una Parte, los pasajeros, la tripulación o carga de las aerolíneas designadas, o sus representantes, deberán cumplir con la legislación y normas relativas a la admisión en o partida desde su territorio de tales pasajeros, tripulación o carga en aeronaves (incluyendo las normas relativas a la entrada, despacho, seguridad de la aviación, inmigración, pasaportes, aduanas y cuarentena o, en el caso de correo, los reglamentos postales).

Artículo 6

Seguridad Operacional

1. Las Partes deberán cumplir el programa universal de vigilancia de la seguridad operacional de la OACI, para lo cual promoverán la cooperación y asistencia recíproca entre los Estados Miembros y Miembros Asociados, especialmente en lo relativo al desarrollo del plan de acción que en cada caso se adopte luego de las evaluaciones periódicas que efectúe la OACI.
2. Si una vez publicado el informe de la OACI sobre la evaluación de las normas de seguridad operacional de una Parte, dicha Parte no aplica (en un tiempo razonable, acordado entre la Parte y la OACI luego de expirar los plazos previstos en el plan de acción) las medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad operacional, cualesquiera de las Partes podrá solicitar consultas para instar a dicha Parte a cumplir las normas respectivas.

Si luego de la consulta no se toman las medidas correctivas, (y hubiera previa notificación escrita con una antelación mínima de un mes) cada Parte podrá suspender, revocar o limitar la autorización de operación de una aerolínea designada o de las aerolíneas designadas por la otra Parte que no haya tomado las medidas correctivas apropiadas dentro de un período de tiempo razonable acordado entre las Partes.

3. Toda Parte que por razones económicas o técnicas no pueda cumplir con las disposiciones de los párrafos 1 y 2, puede solicitar ayuda de cualquier otra Parte, a fin de cumplir con sus obligaciones relativas a la seguridad estipuladas en el presente Artículo.

Artículo 7

Seguridad de la Aviación Civil

1. De acuerdo a sus derechos y obligaciones estipulados en la legislación internacional, las Partes reafirman la obligación mutua de proteger la seguridad de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita. Sin que ello limite sus derechos y obligaciones de acuerdo a la legislación internacional, las Partes actuarán particularmente en conformidad con las estipulaciones del Convenio Sobre Delitos y Otros Actos Cometidos a Bordo de una Aeronave, firmado en Tokio, el 14 de septiembre de 1963, el Convenio para la Represión del Apoderamiento Ilícito de Aeronaves, firmado en La Haya el 16 de diciembre de 1970, el Convenio para la Represión de Actos de Violencia Ilícitos Contra la Seguridad en la Aviación Civil, firmado en Montreal el 23 de septiembre de 1971, y el Protocolo para la Represión de Actos Ilícitos de Violencia en Aeropuertos que prestan Servicio a la Aviación Civil Internacional, firmado en Montreal el 24 de febrero de 1988, complementario del Convenio firmado en Montreal en 1971.
2. Las Partes se proporcionarán, cuando así se les solicite, toda la asistencia necesaria para impedir actos de apoderamiento ilícito de aeronaves civiles u otros actos en contra de la seguridad de dichas aeronaves, de sus pasajeros y tripulación, aeropuertos e instalaciones de navegación aérea, y para enfrentar cualquier otra amenaza a la seguridad de la aviación.
3. Las Partes actuarán, en sus relaciones mutuas, de conformidad con las disposiciones sobre seguridad de la aviación establecidas por la Organización de la Aviación Civil Internacional y designadas como Anexos al Convenio en la medida que esas disposiciones sobre seguridad sean

aplicables a las Partes; exigirán que los operadores de aeronaves de su matrícula, o los operadores que tengan la oficina principal o residencia permanente en su territorio, y los operadores de aeropuertos situados en sus territorios actúen de conformidad con dichas disposiciones sobre seguridad de la aviación.

4. Cada Parte conviene en que puede exigirse a dichos operadores de aeronaves que observen las disposiciones sobre la seguridad de la aviación que se mencionan en el párrafo 3 precedente para la entrada, salida o permanencia en el territorio de otra Parte y tomar las medidas necesarias para proteger las aeronaves e inspeccionar los pasajeros, tripulación, y su equipaje y equipaje de mano, así como la carga y provisiones de las aeronaves, antes y durante las operaciones de abordaje y carga. Cada Parte considerará positivamente cualquier solicitud de otra Parte para adoptar medidas especiales de seguridad con el fin de enfrentar alguna amenaza de seguridad en particular.
5. Cuando se produzca un incidente o amenaza de incidente de apoderamiento ilícito de aeronaves u otros actos ilícitos contra la seguridad de pasajeros, tripulación, aeronaves, aeropuertos o instalaciones de navegación aérea, las Partes se asistirán mutuamente facilitando las comunicaciones y otras medidas apropiadas que estén dirigidas a terminar en forma rápida y segura con tal incidente o amenaza.
6. Cuando una Parte tenga fundamentos razonables para creer que otra Parte se ha alejado de las disposiciones de seguridad de la aviación civil estipuladas en el presente Artículo, las Autoridades Aeronáuticas de una Parte podrán solicitar acciones inmediatas a las Autoridades Aeronáuticas de la otra Parte. De no llegarse a un acuerdo satisfactorio dentro de los 14 días a partir de la fecha de dicha solicitud y si lo requiere una emergencia, una Parte podrá suspender, negar, revocar, limitar o imponer condiciones a la autorización de operación de la aerolínea o aerolíneas de la otra Parte. Los asuntos específicos relativos a la seguridad estarán sujetos a los procedimientos estipulados en el Artículo 15 del presente Acuerdo.

Artículo 8
Oportunidades Comerciales

1. Las aerolíneas designadas de cada Parte tendrán derecho a establecer oficinas en el territorio de la otra Parte para la promoción y venta del transporte aéreo.
2. Las aerolíneas designadas de cada Parte tendrán derecho, de acuerdo a la legislación y normas de las otras Partes relativas a la entrada, residencia y empleo, a mantener en el territorio de las otras Partes, personal de gerencia, de ventas, técnico, operacional y otros especialistas que se requieran para la provisión del transporte aéreo.
3. Los transportistas aéreos podrán escoger libremente entre las diversas alternativas de servicios de escala disponibles, y si hay fijación de precios, éstos deben ser razonables, basados en los costos y en un trato justo, uniforme y no discriminatorio.
4. Cada aerolínea designada tendrá derecho a convertir y transferir cuando así lo solicite, las utilidades netas obtenidas por la venta de servicios de transporte aéreo. Se permitirá la conversión y remisión con rapidez y sin restricciones o impuestos, a la tasa de cambio aplicable a las transacciones de la fecha en que el transportista haga la petición inicial de la remesa, de conformidad a la legislación vigente de cada país.

Artículo 9
Código Compartido

Al operar los servicios de transporte aéreo internacional autorizados en este Acuerdo, cualquier aerolínea designada de una Parte podrá, previa aprobación de las Autoridades Aeronáuticas pertinentes, celebrar acuerdos de cooperación en materia de mercadeo con otra aerolínea de otra Parte, tales como acuerdos de fletamento parcial, código compartido o de arrendamiento.

Artículo 10
Sistemas de Reserva por Computadora

1. Las Partes acuerdan que:
 - a. Los intereses de los usuarios de servicios de transporte aéreo serán protegidos de cualquier mal uso de las informaciones;
 - b. Una línea aérea designada y sus agentes tendrán acceso sin restricción o discriminación a los Sistemas de Reservas por Computadora (SRC) en el territorio de las Partes.
2. Las regulaciones y operación de SRC serán regidas por el Código de Conducta establecido por la OACI.

Artículo 11
Derechos Aduaneros y Gravámenes

1. Las aeronaves en vuelo hacia, desde o a través del territorio de una Parte, serán admitidas temporalmente libres de derechos, con sujeción a las reglamentaciones de aduana de tal Parte. El combustible, aceites lubricantes, piezas de repuesto, equipo corriente y provisiones de a-bordo que se lleven en una aeronave de una Parte cuando llegue al territorio de otra Parte y que se encuentren aún a-bordo en el momento de que ésta salga de dicha Parte, estarán exentos de derechos de aduana, derechos de inspección u otros derechos o impuestos similares, ya sean nacionales o locales. Esta exención no se aplicará a las cantidades u objetos descargados, salvo disposición en contrario de conformidad con las reglamentaciones de aduana de la Parte, que pueden exigir que dichas cantidades u objetos queden bajo vigilancia aduanera.
2. Las piezas de repuesto y los equipos que se importen al territorio de una Parte incorporadas o empleadas en una aeronave de otra Parte utilizada en la navegación aérea internacional serán admitidos libres de derechos de aduana, con sujeción al cumplimiento de las reglamentaciones de la Parte interesada, que pueden establecer que dichos efectos queden bajo vigilancia y control aduaneros.

Artículo 12
Cargos a los Usuarios

1. Los cargos a los usuarios serán justos, razonables, no discriminatorios, y distribuidos equitativamente entre las categorías de usuarios.
2. Los cargos a los usuarios deben reflejar el costo total de proveer y gestionar los servicios, las instalaciones y facilidades del aeropuerto, los servicios de navegación aérea y de seguridad de la aviación. Las instalaciones y servicios que se brindan deben operar de manera eficiente y económica.
3. Cada Parte fomentará el intercambio de información necesaria para permitir una revisión razonable de los cargos, de conformidad con los párrafos 1 y 2 del presente Artículo. Cada Parte instará a las autoridades competentes a avisar a los usuarios sobre cualquier propuesta de cambio en los cargos, con el fin de permitir que los usuarios expresen sus puntos de vista antes de que dichos cargos se hagan efectivos.

Artículo 13
Competencia Leal

1. Cada Parte permitirá oportunidades justas y equitativas a las aerolíneas designadas de todas las Partes para que compitan en la provisión del transporte aéreo internacional autorizado en este Acuerdo.
2. Cada parte tomará las acciones necesarias dentro de las respectivas jurisdicciones a fin de evitar y eliminar cualquier práctica de competencia desleal.
3. Cada Parte permitirá que una aerolínea designada determine la frecuencia y capacidad del transporte aéreo internacional que ofrece sobre la base de las consideraciones comerciales del mercado. En consistencia con este derecho, ninguna Parte limitará unilateralmente el volumen de tráfico, frecuencia o regularidad del servicio, o el tipo o tipos de aeronaves operadas por las aerolíneas designadas de otra Parte, a menos que sea por razones de restricciones del aeropuerto o de seguridad.
4. Las aerolíneas someterán a la aprobación de las respectivas Autoridades Aeronáuticas las frecuencias de los vuelos que consideren convenientes de acuerdo a las necesidades del mercado.

Artículo 14 **Tarifas**

1. Las tarifas aplicables por las aerolíneas designadas de cada una de las Partes se establecerán a niveles razonables, teniendo en cuenta todos los factores relevantes, incluyendo el costo de proveer el servicio, un beneficio razonable y las características técnicas y económicas de las diferentes rutas.
2. Sin perjuicio a las normas de legislación nacional, las tarifas que habrán de aplicar la o las líneas aéreas designadas de cualquiera de las Partes por servicios previstos en el presente Acuerdo, estarán sujetas al principio de la aprobación del País de Origen.

Artículo 15 **Consultas**

Cada Parte podrá, en cualquier momento, solicitar consultas relativas al presente Acuerdo con una o más de las Partes involucradas. Dichas consultas comenzarán en la fecha más temprana posible, pero dentro de 45 días luego de que la(s) otra(s) Parte(s) involucrada(s) reciba(n) la solicitud, a menos que acuerden lo contrario.

Artículo 16 **Solución de Controversias**

Cualquier controversia entre las Partes concerniente a la interpretación y/o aplicación del presente Acuerdo se someterá al conocimiento y resolución de un tribunal de arbitraje, cuando la misma no se haya resuelto mediante otro mecanismo de resolución de controversias, entre otros, la negociación, la consulta o la mediación. El proceso de solución de controversias contemplará la política orientadora pertinente de la OACI. El tribunal de arbitraje se regirá por el procedimiento estipulado en el Artículo 85 del Convenio y las decisiones de dicho tribunal serán vinculantes para las Partes.

Artículo 17 **Acuerdos Existentes**

Teniendo en cuenta las disposiciones del Artículo 2, el presente Acuerdo no afectará ningún memorando de entendimiento, acuerdo bilateral o multilateral,

que evidencie autorizaciones similares vigentes entre las Partes o entre las Partes y una No-Parte, ni sus prórrogas.

Artículo 18 **Vigencia y Terminación**

El presente Acuerdo tendrá una vigencia indefinida. Toda Parte podrá denunciar el presente Acuerdo en cualquier momento. El consiguiente retiro será efectivo un año después de la fecha de recepción por parte del Depositario de la notificación formal de la denuncia. La denuncia no anulará los compromisos que, en virtud del presente acuerdo haya adquirido la Parte denunciante durante el período anterior a la denuncia. El Acuerdo continuará en vigor para las otras Partes.

Artículo 19 **Suscripción**

El presente Acuerdo estará abierto a la firma de cualquier Estado, País o Territorio referido en el Artículo IV del Convenio Constitutivo de la Asociación de Estados del Caribe que haya ratificado o adherido a dicho Convenio.

Artículo 20 **Ratificación**

El presente Acuerdo estará sujeto a ratificación, aceptación o aprobación por los Estados, Países y Territorios mencionados en el Artículo IV del Convenio Constitutivo de la Asociación de Estados del Caribe, de acuerdo con los procedimientos constitucionales respectivos.

Artículo 21 **Adhesión**

Después de haber entrado en vigor, el presente Acuerdo permanecerá abierto a la adhesión por parte de los Estados, Países y Territorios mencionados en el Artículo IV del Convenio Constitutivo de la Asociación de Estados del Caribe, de acuerdo a los procedimientos constitucionales respectivos.

Artículo 22 **Enmiendas**

El presente Acuerdo podrá ser enmendado por consenso entre las Partes. Las enmiendas entrarán en vigor cuando un tercio de las Partes hayan depositado sus instrumentos de ratificación, aceptación o aprobación y será vinculante sólo entre las Partes que hayan ratificado, aceptado o aprobado dichas enmiendas.

Artículo 23 **Reservas**

Una Parte podrá presentar reservas en el momento de firmar, ratificar, aceptar, aprobar o adherirse al presente Acuerdo, las que serán notificadas al Depositario conforme a la legislación de cada Parte.

Dichas reservas no modificarán las disposiciones del Acuerdo respecto a las otras Partes.

Artículo 24 **Depositario**

Los Instrumentos de Ratificación, aceptación o aprobación o adhesión deberán ser depositados ante el Gobierno de la República de Colombia en su calidad de Depositario, quien enviará copias debidamente certificadas a los Estados Miembros y Miembros Asociados.

Artículo 25 **Registro en la OACI**

El Gobierno de la República de Colombia registrará el presente Acuerdo y todas sus enmiendas ante la Organización de la Aviación Civil Internacional.

Artículo 26 **Entrada en Vigor**

El presente Acuerdo entrará en vigor a los 60 días de haberse depositado el instrumento de ratificación, aceptación, aprobación o adhesión, cuando un tercio (nueve) de los Estados, Países y Territorios mencionados en el Artículo IV del Convenio Constitutivo de la Asociación de Estados del Caribe, hayan

depositado sus respectivos instrumentos de ratificación, aceptación, aprobación o adhesión.

Hecho en Ciudad de Panamá, Panamá el día 12 del mes de febrero de 2004, en un solo ejemplar en los idiomas inglés, español y francés, siendo cada uno de los textos igualmente auténticos. El texto original, así como también cualquier enmienda al mismo, serán depositados ante el Gobierno de la República de Colombia en su calidad de país Depositario.

EN FE DE LO CUAL los plenipotenciarios abajo firmantes, debidamente autorizados por sus respectivos Gobiernos, suscriben el presente Acuerdo.

por el Gobierno de
Antigua y Barbuda

por el Gobierno de la
Mancomunidad de
Las Bahamas

por el Gobierno de
Barbados

por el Gobierno de
Belice

por el Gobierno de
La República de
Colombia

por el Gobierno de
La República de
Costa Rica

por el Gobierno de
La República de
Cuba

por el Gobierno de
la Mancomunidad de Dominica

por el Gobierno de
La República Dominicana

por el Gobierno de
La República de
El Salvador

por el Gobierno de
los Estados Unidos
Mexicanos

por el Gobierno de
Granada

por el Gobierno de
la República de
Guatemala

por el Gobierno de
la República Cooperativa
de Guyana

por el Gobierno de la
República de
Haití

por el Gobierno de la
República de Honduras

por el Gobierno de
Jamaica

por el Gobierno de la
República de
Nicaragua

por el Gobierno de la
República de
Panamá

por el Gobierno de
St. Kitts y Nevis

por el Gobierno de
San Vicente y las Granadinas

por el Gobierno de Santa Lucía

por el Gobierno de la
República de
Suriname

por el Gobierno de
La República de
Trinidad y Tobago

por el Gobierno de la
República Bolivariana de
Venezuela

por el Reino de los
Países Bajos
En nombre
de las Antillas Neerlandesas

por el Reino de los
Países Bajos en
nombre de Aruba

por el Gobierno de
La República Francesa
(a título de: Guadalupe, Guayana y Martinica)



ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES
ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE
ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

ACS/2007/TRANSP.XVII/INF.012

Tema de la Agenda: XII

Última modificación: **29/02/08**

Idioma Original: **Inglés**

ESTADO DE LAS FIRMAS Y RATIFICACIONES DEL ACUERDO SOBRE TRANSPORTE AEREO ENTRE LOS ESTADOS MIEMBROS Y MIEMBROS ASOCIADOS DE LA AEC

Estados Miembros por grupo de países y Estados Asociados	Acuerdo sobre Transporte Aéreo entre los Estados Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe (no ha entrado en vigor) De acuerdo al Art. 26, entrará en vigor a los 60 días después que 1/3 (9) de los Estados mencionados depositen el instrumento de ratificación. No. total de ratificaciones: 8 No. total de ratificaciones necesarias para entrar en vigor: 1	
	Firma	Ratificación
CARICOM		
Antigua y Barbuda		
Bahamas		
Barbados	12/02/04	26/11/04
Belice	15/12/04	28/07/05
Dominica		
Granada		
Guyana		
Haití	15/12/04	
Jamaica	27/07/04	28/07/05
San . Cristobal y Nieves		
Santa. Lucia		
San Vicente y las Granadinas		
Surinam	12/02/04	
Trinidad y Tobago	27/07/04	
GRUPO DE LOS TRES		
Colombia		
México		
Venezuela	12/02/04	24/10/07
AMERICA CENTRAL		
Costa Rica	15/12/04	
El Salvador		
Guatemala	15/12/04	
Honduras		
Nicaragua	12/02/04	
ESTADOS NO AGRUPADOS		
Cuba	12/02/04	10/09/07
Republica Dominicana	12/02/04	
Panamá	12/02/04	14/07/05
ESTADOS MIEMBROS ASOCIADOS		
Aruba	29/06/04	21/04/06
Francia a nombre de Guyana, Guadalupe y Martinica		
Las Antillas Neerlandesas	23/02/05	21/04/06
TERRITORIOS ELEGIBLES PARA SER MIEMBROS ASOCIADOS		
Montserrat		

ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC)

XVII REUNION DEL COMITE ESPECIAL DE TRANSPORTE

Puerto España, Trinidad y Tobago, 10 y 11 de abril de 2008

ACUERDO No. 6/08 SOBRE LAS DIRECTRICES PARA EL OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE OPERACION A LAS LINEAS AEREAS PARA RUTAS COMERCIALES REGULARES O NO REGULARES DENTRO Y ENTRE EL TERRITORIO DE LOS MIEMBROS Y MIEMBROS ASOCIADOS DE LA ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE O TERCEROS ESTADOS

El Consejo de Ministros,

TENIENDO PRESENTE el Convenio de Chicago de 1944 Sobre Aviación Civil Internacional [en adelante “el Convenio de Chicago de 1944”] y sus provisiones sobre las medidas para facilitar la navegación aérea y organizaciones de operación conjunta *entre otros*;

TENIENDO TAMBIÉN PRESENTE el Acuerdo de Transporte Aéreo Entre los Estados Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe [en adelante el “Acuerdo de Transporte Aéreo de la AEC”] sobre Otorgamiento de Derechos e Intereses de la Comunidad;

CONSIDERANDO la diversidad u omisión de procedimientos existentes dentro de la jurisdicción interna de los Miembros y Miembros Asociados en lo que respecta al otorgamiento de permisos de operación a las líneas aéreas

EXAMINADA la conveniencia de establecer Directrices para el otorgamiento de permisos de operación a las líneas aéreas [extranjeras] para las rutas comerciales regulares o no regulares dentro y entre el territorio de los Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe o terceros Estados que presenten una solicitud para rutas comerciales regulares o no regulares dentro o entre el territorio de los Estados Miembros o Miembros Asociados de la AEC.

CONSCIENTES del hecho de que dichas directrices responderán efectivamente a los requerimientos del mercado para los servicios de la navegación aérea y mejorarán y

reforzarán el régimen expuesto en el Acuerdo de Transporte Aéreo cuando entre en vigor, así como en los acuerdos bilaterales concluidos entre las partes de ese acuerdo.

DETERMINADOS a asegurar que se facilite un alto nivel de coordinación y cooperación, promovido y apoyado entre los Estados Miembros y Miembros Asociados para garantizar el desarrollo estructurado y la utilización óptima de los servicios de transporte aéreo dentro de la región de la AEC.

CONVENCIDOS de que la aprobación de estas Directrices conducirá a la armonización de los procedimientos legislativos, reguladores y operativos involucrados en el otorgamiento de los permisos de operación ayudando con ello a los Miembros y Miembros Asociados interesados en el establecimiento de mecanismos que se consideren necesarios para facilitar la adquisición de la autorización requerida;

CONVENCIDOS TAMBIÉN que esta medida contribuirá a la creación de un amplio régimen de la AEC para el otorgamiento de permisos de operación, expandiendo con ello el alcance de los servicios del transporte aéreo;

ACUERDA aprobar las Directrices para el otorgamiento de permiso de operación a las líneas aéreas [Extranjeras] para las rutas comerciales regulares o no regulares dentro y entre el territorio de los Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe o de Terceros Estados expuestas en el Anexo I (Uno) de este Acuerdo:

Anexo I**DIRECTRICES PARA EL OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE OPERACION A LAS LINEAS AEREAS**

Los Estados miembros de la AEC, ante la solicitud de un permiso de operación presentado por personas físicas o jurídicas extranjeras, incluyendo la de otro Estado miembros de la AEC, podrán tomar para el otorgamiento del mismo las directrices siguientes:

Para vuelo regulares

1. Si existe un Convenio Bilateral del Estado miembro de la AEC, con el Estado de bandera del solicitante, la designación, permiso de operación y demás aspectos administrativos se sujetarán, en primer lugar, a las disposiciones expresadas en el Convenio vigente, si están establecidas en el mismo, y si no a las normas legales y reglamentarias sobre la materia.
2. Si no existe Convenio Bilateral con el país de bandera, o normas legales y reglamentarias sobre la materia, o aún existiendo, estas se consideraran improcedentes u obstaculizadoras para el otorgamiento del permiso de operación, podrán los Estados miembros de la AEC adecuar sus legislaciones internas sobre la base de cumplimiento de los requisitos que a continuación se relacionan:

La solicitud de permiso de operación, debe elevarse en todos los casos a la Autoridad Aeronáutica, por escrito, en el idioma del país y adjuntando los siguientes datos y documentos:

- a) Razón social (con aclaración de la denominación comercial, si lo hubiera) y domicilio legal.
- b) Acreditación de la existencia de la sociedad con arreglo a las leyes del país de procedencia de la compañía, así como la documentación confirmando el establecimiento de la línea aérea en el Estado que recibe la presentación o lo relativo a la designación de un representante legal, todo lo cual debe quedar debidamente inscripto en los registros pertinentes de dicho Estado.
- c) Especificación del tipo de servicio que se pretende realizar, conjuntamente con la descripción detallada de los derechos de tráfico a que aspira en cada uno de los trayectos.

- d) La designación de la línea aérea se enviará a través de los canales diplomáticos o a través de las Autoridades Aeronáuticas. La línea aérea designada suministrará copia del Certificado de Operador Aéreo.
- e) Tipo de aeronave, indicando el número de asientos ofrecidos, así como se expresará la condición en virtud de la cual ostenta el carácter de explotador (Arrendamiento, Flete etc.)
- f) Análisis del potencial de tráfico de pasajeros y carga en la ruta o rutas para las que se solicita el permiso de operación.
- g) Certificado de seguros de responsabilidad civil por el casco de la aeronave, los pasajeros y ante terceros, así como del seguro por riesgo de guerra, debidamente legalizado. El Certificado debe especificar la cobertura por daños, en concordancia a lo establecido en el país pertinente.
- h) Cuando sea relevante o si es necesario, presentar el Estado Financiero Auditado correspondiente al año más reciente y la garantía bancaria que acredite que en el caso de suspender sus operaciones o quiebra, resarcirá a los usuarios que hubieren comprado pasaje a la compañía.
- i) Registrar las tarifas que se vayan a aplicar.
- j) Presentar otros documentos operacionales, de aeronavegabilidad, seguridad operacional y de la aviación, que estén establecidos por el Estado donde va a realizar sus operaciones.
- k) Cumplir todas las regulaciones establecidas en el país emisor de la autorización y suministrar a la autoridad aeronáutica todos los datos que se le soliciten, sujetándose a la fiscalización de dicho Estado.

Una vez recibida la información arriba mencionada las Autoridades de Aeronáutica Civil deberán informar sobre su respuesta en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

DIRECTRICES PARA EL OTORGAMIENTO DEL PERMISO DE OPERACION PARA VUELOS NO REGULARES A EMPRESAS EXTRANJERAS

Las solicitudes de permiso de operación para vuelos no Regulares que puedan presentar personas físicas o jurídicas extranjeras, se regirán por las siguientes normas:

1. Se deberá realizar ante la Autoridad Aeronáutica con no menos de catorce (14) días hábiles de antelación al inicio de la operación.
2. Presentar a la Autoridad Aeronáutica la siguiente información:
 - a) Nombre y dirección del transportista
 - b) Nacionalidad, tipo y matrícula de la aeronave
 - c) Fecha y hora prevista de llegada y salida
 - d) Rutas a operar, incluyendo puntos intermedios
 - e) Tipo de transportación o vuelo a realizar
 - f) Equipo de aeronavegación a bordo
 - g) Certificado de póliza de Seguro vigente que ampare la responsabilidad civil por daños a pasajeros, carga, riesgos de guerra y daños a terceros en la superficie.
 - h) Certificados vigentes de operador aéreo, de aeronavegabilidad y matrícula

La respuesta por las Autoridades Aeronáuticas en cuanto al otorgamiento del Permiso, deberá realizarse en un plazo de (10) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC)

XVII REUNION DEL COMITE ESPECIAL DE TRANSPORTE

Puerto España, Trinidad y Tobago, 10 y 11 de abril de 2008

ACUERDO No. 7/08 LINEAMIENTOS SOBRE LA COMPATIBILIDAD DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO AEREO Y AEROPORTUARIO

El Consejo de Ministros,

Teniendo presente el Convenio sobre la Aviación Civil Internacional hecho en Chicago en 1944 [en lo adelante el "Convenio de 1944"] y sus disposiciones sobre las medidas para facilitar la navegación aérea;

Teniendo presente también el acuerdo de Transporte Aéreo entre los Estados Miembros y Miembros Asociados de la Asociación de Estados del Caribe;

Concientes de que una función central de la Asociación de Estados del Caribe (AEC) es facilitar y apoyar la coordinación y la cooperación entre los Estados de la región, para el desarrollo organizado y la mejor utilización del transporte aéreo y sus instalaciones aeroportuarias, y acelerar la facilitación del movimiento de pasajeros, carga y correo;

Sabiendo que el transporte aéreo es un servicio internacional, en virtud de lo cual demanda que los Estados, mediante su acción conjunta, procuren asegurar su funcionamiento óptimo y desarrollo equilibrado;

Convencidos de que se defina el establecimiento de lineamientos generales que permitan medidas apropiadas en materia de supervisión con el fin de alcanzar los objetivos anteriores;

Convencidos además de que con el propósito de alcanzar el más alto nivel de calidad es necesario que los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC utilicen una guía estándar que defina los derechos y obligaciones de los usuarios, de los servicios de transporte aéreo, así como también de los servicios aeroportuarios, estableciendo así parámetros para los lineamientos internos sobre el servicio al cliente y la calidad en general;

Concientes de que las normas de la calidad del servicio para los usuarios del transporte aéreo se han desarrollado significativamente en todo el mundo, y particularmente en la región de América Latina, y que es una cuestión de importancia primordial para las transportadoras aéreas, los operadores aéreos y las autoridades de la aeronáutica, ya que tiene que ver directamente con la permanencia y la estabilidad dentro de un mercado altamente competitivo;

CONSIDERANDO por último, que la necesidad de un servicio de transporte aéreo con una calidad internacionalmente aceptada que satisfaga plenamente al usuario, requiere necesariamente la adopción de una acción conjunta para proteger los intereses de los sectores involucrados en esta actividad, asegurando así un desarrollo balanceado dentro de un entorno constantemente cambiante;

ACUERDA

1. Adoptar los **LINEAMIENTOS SOBRE LA COMPATIBILIDAD DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL TRANSPORTE AEREO Y DEL SERVICIO AEROPORTUARIO** plasmados en el Anexo 1 adjunto.
2. Recomendar a los Estados Miembros y Miembros Asociados que decidan implementar estos Lineamientos; que consideren favorablemente utilizar los parámetros adjuntos como puntos de referencia.

Proyecto de Recomendación

“Directrices sobre Compatibilización de Indicadores de calidad de los Servicios Aéreos y Aeroportuarios”

CONSIDERANDO que es función de la Asociación de Estados del Caribe (AEC), propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus instalaciones aeroportuarias, así como, lograr 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; por lo tanto, se hace imperioso adoptar una acción común que garantice un desarrollo equilibrado del sector, estableciendo pautas generales que permitan determinar los medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario que los Estados de la AEC dispongan de una guía estandarizada en la que se establezcan los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo, como de los aeropuertos; con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo para establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total;

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

CONSIDERANDO la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de calidad internacionalmente aceptada que tienda a la plena satisfacción del usuario, por lo tanto resulta necesario adoptar una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado en un entorno de constante transformación.

EL CONSEJO DE MINISTROS DE LA ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE RESUELVE:

1. Aprobar las **“Directrices para la compatibilización de indicadores de calidad en materia de servicios aéreos y aeroportuarios”** que se muestran como ADJUNTO 1 a la presente resolución, a fin de que sean adoptados por los Estados de la AEC, en la medida que sean compatibles con sus legislaciones.
2. Sugerir a los Estados Miembros de la AEC, que cuando establezcan las guías de orientación para el programa de calidad y de control de calidad total, utilicen como referencia los parámetros que se incluye como ADJUNTO 2 a la presente resolución.

ADJUNTO 1**"Directrices sobre Compatibilización de Indicadores de Calidad de los Servicios Aéreos y Aeroportuarios"****CAPÍTULO PRIMERO: DEFINICIONES**

Artículo 1: Para los efectos de las presentes directrices, se entenderá por:

1. AEC: Asociación de Estados del Caribe.
2. Agencias de viajes: las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.
3. Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
4. Billeto de pasaje: todo documento válido, individual o colectivo, donde conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista aéreo, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
5. Calidad: Grado en el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
6. Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación tales como causas meteorológicas que impidan la operación del vuelo, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra entre otros.

7. Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
8. Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista aéreo sin que el usuario haya discutido su contenido.
9. Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque con reserva confirmada establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su

embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al mostrador.

10. 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.
11. Destino final: el último destino que figura en el billete de pasaje presentado en el mostrador de facturación.
12. 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.
13. Equipaje: conjunto de artículos en posesión de los pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el transportista aéreo para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo responsabilidad del transportista aéreo y de conformidad con un contrato de transporte aéreo.
14. Equipaje de cabina u objetos de mano: son aquellos elementos personales del pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.
15. Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos: equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un transportista aéreo a la aeronave utilizada por otro transportista aéreo durante el viaje del pasajero.
16. Equipaje no acompañado: equipaje transportado en vuelo distinto al del pasajero y mediante guía de carga aérea, sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.
17. IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
18. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
19. Operador aeroportuario: es el responsable de la gestión aeroportuaria.

20. Operador turístico: todo aquel que, sin ser transportista aéreo, se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera operador turístico a aquella persona que organiza, en forma no ocasional, viajes combinados y los ofrece o vende directamente o por medio de un detallista.
21. Parada estancia (stop over): vuelo que se realiza con interrupción intencional, con derecho a posterior reembarque, por el mismo transportista aéreo y en la misma ruta. La interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad de cada estado determine para su territorio.
22. Pasajero de transferencia o conexión: pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes operadas por el mismo o diferente transportista aéreo.
23. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales: toda persona privada de la libertad por disposición de la autoridad competente y que es transportada, bajo custodia, por funcionarios del Estado, por vía aérea, bien sea en vuelos nacionales, o internacionales.
24. Pasajero en tránsito: pasajero que realiza una escala o trasbordo programado o no, como parte del itinerario de un mismo vuelo.
25. Pasajero voluntario: la persona que posea un billete de pasaje válido, tenga una reserva confirmada, y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridas y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de una determinada compensación.
26. Período de responsabilidad del transportista aéreo: se inicia desde el momento en que el pasajero se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, todo ello rigiéndose por lo establecido en los convenios internacionales sobre transporte aéreo.
27. 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
28. Reserva: acción aceptada o registrada por los medios establecidos por el transportista aéreo, por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.

29. Servicio aéreo: incluye todo transporte público, regular o no, realizado por una aeronave.
30. Sistema de gestión 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.
31. Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo: se refiere a los convenios internacionales vigentes en materia de transporte aéreo internacional que son el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia en 1929; Protocolo de la Haya de 1955; Convenio Complementario de Guadalajara de 1961; Protocolos de Montreal 1, 2 ,3 y 4 de 1975 y el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, que pretende reemplazar a todos los anteriores.
32. Sobreventa (overbooking): cualquier vuelo regular en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.
33. Tarifa: se entiende por tarifa internacional el precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a los operadores turísticos y, en general, a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte; sin perjuicio de lo establecido en los Acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica.
34. Transportista aéreo: persona jurídica que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante remuneración. Puede igualmente llamarse: transportador, línea aérea o aerolínea.
35. Usuario: personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como "operadores", que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

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. 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 esta Recomendación.¹

36. Viajero frecuente: programas ofrecidos por los transportistas aéreos como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dichos transportistas aéreos o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de billetes de pasaje para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.
37. Viajes con paquete todo incluido: es aquél producto ofrecido por un transportista aéreo o su representante incluyendo, además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, dos (2) de los siguientes elementos: alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel – aeropuerto, tours y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores. El viaje debe ofrecerse por un precio global y la prestación tiene que ser superior a las 24 horas o incluir una noche de estancia
38. Vuelos no regulares: los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares.
39. Vuelos regulares: los vuelos que se realizan en una aeronave para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones tales que, en cada vuelo, se pongan plazas a disposición del público, ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados; con sujeción a itinerarios y horarios prefijados, y que se ofrecen al público con una frecuencia o regularidad tal, que constituyan una serie sistemática evidente. Tales condiciones deben cumplirse en conjunto.

CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO

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

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

1. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar

¹ Comentario de ACI/LAC

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 transportistas aéreos. En este último caso, se incluirá información sobre el nombre del transportista aéreo actual de cada uno de los tramos del vuelo, así mismo se aplicará esta normativa en caso de "wet lease".

2. Los tipos de tarifas disponibles en el transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportistas aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.
3. El valor del billete de pasaje conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
5. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
6. Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que se le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
7. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportista aéreo o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información debe estar contenida, entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el billete de pasaje o en el manual de pasajes.

Artículo 3. Sobre las reservas

1. Solicitud de reserva: la reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente al transportista aéreo respectivo o por conducto de una agencia de viajes.
2. Registro o código de reserva: al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un registro o código de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

3. Protección de la información: al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para asuntos relacionados al servicio de transporte aéreo, principalmente, los aspectos de seguridad y serán protegidos por el transportista aéreo o sus representantes, para evitar su utilización en otros fines.
4. Respeto de la reserva: efectuada la reserva, ésta debe ser respetada, a menos que no haya sido confirmada oportunamente.
5. Información sobre cambios: en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, el transportista aéreo o la agencia de viajes, por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con un (1) día de antelación a excepción de causa mayor al vuelo.

Artículo 4. Billetes de pasaje:

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

1. Adquisición de billetes de pasaje: con la adquisición del respectivo billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos:
 - a) Que se le suministre la información de que trata el Artículo 2, si no la hubiera obtenido anteriormente.
 - b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje físico o por cualquier otro medio, en los términos acordados. Dicho billete de pasaje deberá contener, además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo del transportista aéreo, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el papel. En caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero y se le entregará un aviso escrito indicando que la responsabilidad del transportista aéreo por muerte o lesiones, así como por destrucción, pérdida o avería del equipaje y por retraso, se regirá por el Sistema de Responsabilidad Civil Contractual del Transporte Aéreo.
 - c) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente. Es de responsabilidad de los transportistas aéreo la información respecto de las tarifas.
2. Vigencia: el billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio que el transportista aéreo la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa con que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, el transportista aéreo o la agencia reexpedirán un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que el transportista aéreo le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.
3. Errores en la expedición del billete de pasaje: en caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el billete de pasaje, puede solicitar su inmediata corrección al transportista aéreo o agente.

4. Desistimiento del pasajero: el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización de un vuelo internacional y, cuarenta y ocho (48) horas en caso de vuelo nacional. En estos casos, el transportista aéreo o su representante, cuando corresponda y, conforme a lo acordado con el transportista aéreo, podrá retener un porcentaje de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas o registradas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa. El porcentaje incluido no podrá exceder del 10% del valor del billete de pasaje, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

5. Transporte de menores

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos años sin pagar tarifa alguna por este, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento.

En los países en los que rigen controles tarifarios, se les podrá cobrar a los niños menores de doce años en vuelos nacionales, una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho de ocupar asiento.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente aprobadas.

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, deberán hacerlo encomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por esta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional o suplementario para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella. Dichos costos deben ser de conocimiento público y serán informados a sus padres o a un adulto responsable a cargo del menor, al momento de adquirir el billete de pasaje.

6. Cumplimiento de promociones: el transportista aéreo debe garantizar el cumplimiento de los programas de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas y/o aprobados por la autoridad competente.

En caso que sus condiciones se anuncien públicamente, deberá cumplirse estrictamente con lo anunciado.

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

SECCIÓN B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 5. Expedición de tarjeta de embarque

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportista aéreo en el mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir la correspondiente tarjeta de embarque o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole acerca de la hora prevista, espigón o sala, condiciones para el embarque e indicando las condiciones de realización del mismo: código compartido, wet lease, escalas, etc.²

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

Artículo 6. Aviso para el embarque

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

Artículo 7. Pasajeros en conexión con un mismo transportista aéreo

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

² Propuesta Venezuela

Artículo 8. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del billete de pasaje y/o tarjeta de embarque, a no ser que el transportista aéreo deba cumplir con un requerimiento legal de autoridad competente. No obstante lo anterior, la aerolínea podrá negarse a admitir al pasajero para su embarque y transporte, conforme a sus políticas internas previamente establecidas.

Artículo 9: Facilitación del embarque/desembarque

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

Artículo 10: Transporte del pasajero

El pasajero deberá ser transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en las presentes directrices.

Artículo 11: Tratamiento al pasajero

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

Artículo 12: Información sobre cambios o demoras

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

Artículo 13: Denegación de embarque

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

encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

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

Artículo 14: Anuncios sobre seguridad

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

Artículo 15: Pasajeros con movilidad reducida.

Los pasajeros con alguna limitación, adultos mayores, niños menores de cinco (5) años, mujeres embarazadas junto con sus acompañantes, y de acuerdo al tipo de aeronave, contarán con asistencia especial para el embarque.

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

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

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

Artículo 17: Transporte de personas enfermas

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

Artículo 18: Mujeres en estado de gravidez

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

Artículo 19: Cláusulas de exoneración

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

Artículo 20: Exoneración del transportista aéreo

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

Artículo 21: Incumplimientos y compensaciones

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

Artículo 22: Cancelación, interrupción o demora

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

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

Artículo 23: Compensaciones al pasajero

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

1. Demoras: cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para el despegue) y por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la autoridad aeronáutica correspondiente o autoridad competente, se observará lo siguiente:
 - a) Cuando la demora sea superior a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones.
 - b) Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá

proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).

- c) Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el numeral 6 de este Artículo. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), el transportista aéreo deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.
2. Interrupción del transporte: en los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el Artículo anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el numeral 1 precedente.
 3. Cancelación: en los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el valor neto del billete de pasaje, ni se le hubiese conseguido:
 - a) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; o bien,
 - b) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

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

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

4. Sobreventa: si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y, habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible del propio transportista aéreo, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo con la mayor brevedad posible y/o procederá a la devolución del precio íntegro del pasaje correspondiente a la parte o parte del viaje no efectuada en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, lo anterior sin perjuicio de la compensación adicional prevista en el numeral 6 de este Artículo.
5. Anticipación del vuelo: cuando el transportista aéreo anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente del propio transportista aéreo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del pasajero con otro transportista aéreo. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.

En caso de no encontrarse en su ciudad de domicilio se le sufragarán los gastos de alimentación, hospedaje y transporte.

6. Compensación adicional: el transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del billete de pasaje, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, cuando no medie acuerdo con el pasajero por el cual éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportista aéreo. Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del billete de pasaje por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
 - c) Cancelación, por causas imputables al transportista, siempre y cuando el pasajero no logre ser conducido hasta el destino final, el mismo día previsto para inicio del viaje.

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

Artículo 24: Sanciones

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

Artículo 25: Exoneración de sanciones

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

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

Artículo 26: Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

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

1. Por desistimiento del pasajero: en los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, éste tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor del transportista aéreo, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica o autoridad competente (siempre que se trate de tarifas reembolsables).
2. Pérdida del billete de pasaje: En caso de que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero y de acuerdo con los procedimientos aplicables, el pasajero tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor en caso de que este sea reembolsable. La pérdida del billete de pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

Artículo 27: Suministro de alimentos y bebidas

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

Artículo 28: Obligación de resultado para el transportista aéreo

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

Artículo 29: 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, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido en el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo. Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

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

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

Artículo 31: Reclamaciones

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

Artículo 32: Listas de espera

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

CAPÍTULO TERCERO: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO

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

Artículo 33: Veracidad de la información

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

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

1. Confirmación de reservas

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

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

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

2. Reconfirmación

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

3. Omisión en la confirmación

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

4. Cancelación o cambio de reserva

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

5. Reserva de jaula para mascotas

El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de jaula, siempre y cuando el transportista aéreo disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero deberá cumplir con las normas sanitarias aprobadas a tal efecto e informará sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

Artículo 35: Billetes de pasaje y tarifas

1. Plazos para adquisición de billetes de pasaje: si al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los billetes de pasaje antes de una fecha determinada en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportista aéreo para la misma. Caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.
2. Pago del precio: al momento de la adquisición del billete de pasaje, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

3. Excedentes: el pasajero deberá pagar el excedente, en caso que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo, se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida, en un plazo mínimo de treinta (30) días y no máximo de sesenta (60) días.

SECCIÓN B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 36: Presentación del pasajero

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

Artículo 37: Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

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

Artículo 38: Ausencia o presentación extemporánea del pasajero

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

Artículo 39: Documentos de viaje

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

Artículo 40: Sala de embarque

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

Artículo 41: Requisitos y procedimientos de control

El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el transportista aéreo respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

En caso de que se pida identificar el equipaje antes del embarque, salvo las excepciones establecidas en las Convenciones de Viena sobre disposiciones diplomáticas y consulares en cuanto a valija diplomática se refiere, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal requerimiento no se cumple.

Artículo 42: Requisa de objetos valiosos

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

Artículo 43: Asignación de sillas

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

Artículo 44: Asignación de sillas a pasajeros especiales

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

Artículo 45: Comportamiento del pasajero

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

Artículo 46: Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

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

1. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
2. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
3. Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
4. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
5. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales en los cuales no sea permitido hacerlo.
6. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
7. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
8. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
9. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
10. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportista aéreo sin su autorización.
11. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.

12. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte del transportista aéreo, de la autoridad aeronáutica o autoridad competente y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte, en las normas aeronáuticas o en el Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores (Circular 288-LE/1 de la OACI).

Artículo 47: Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

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

CAPITULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES

SECCIÓN A. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

Artículo 48: Tipo de equipaje

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

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

Artículo 49: Talón de equipaje

El transportista aéreo deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete de

pasaje y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista aéreo a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

Artículo 50: Condiciones para el transporte de equipaje

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

Artículo 51: Transporte y conservación del equipaje

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

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

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

Artículo 53: Retraso de la entrega

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

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

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

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

Si el pasajero no realiza la protesta dentro los veintiún (21) días contados a partir de la fecha del viaje, no procederá acción alguna contra el transportista.

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

Artículo 55: Compensaciones

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

SECCIÓN B. DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

Artículo 56: Exceso de equipaje

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

Artículo 57: Restricciones y prohibiciones

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

Artículo 58: Limitaciones al embarque de mercancías

El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa. Del mismo modo, el pasajero deberá abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia psicotrópica cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

Artículo 59: Transporte de armas

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

Artículo 60: 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, equipos electrónicos portátiles, lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza por el valor comercial, pero si deberá atender las indemnizaciones previstas en el sistema de responsabilidad civil contractual, por los eventos de pérdida o daño, si se transportan en esas condiciones. Podrá, sin embargo, formular al transportista aéreo una declaración especial de valor y pagar la suma suplementaria que corresponda, en cuyo caso, el transportista aéreo estará obligado, en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje, a pagarle una suma que no excederá del valor declarado.

Artículo 61: Objetos valiosos

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

Artículo 62: Transporte de mascotas

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

Artículo 63: Transporte de alimentos y plantas

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

Artículo 64: Responsabilidad del pasajero por incumplimiento

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

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportista aéreo quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos, el transportista aéreo informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

CAPITULO QUINTO: SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 65: Disposiciones generales del sistema de atención al usuario

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

Artículo 66: Personal del sistema

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

Artículo 67: Horario de atención

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

Artículo 68: Procedimiento para el reclamo

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

Artículo 69: Publicidad

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

Artículo 70: Difusión

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

Del mismo modo, los transportistas aéreos, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, disponiendo de copias para consulta de los pasajeros en los puntos de atención al usuario en los mostradores (*counters*), en los centros de reservas y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

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

Artículo 71: PRINCIPIOS GENERALES

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

Artículo 72: 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, siempre que estén de acuerdo con la legislación vigente, 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 y/o salas de embarque.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente 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) Propender o gestionar en lo posible, la existencia de medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
- h) Divulgar a los usuarios, lo relacionado a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

Artículo 73: En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el operador deberá:

- a) Tomar las disposiciones necesarias para facilitar a los pasajeros el servicio más rápido posible.
- b) Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas con movilidad reducida.
- c) Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
- d) 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.
- e) Contar con el espacio necesario las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
- f) Disponer de espacios para las líneas aéreas, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, espacios de carga, espacios comerciales, cambio de divisas extranjeras cotizables, etc.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y cargas rápidas.
- j) 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.
- k) Facilitar en los puestos de estacionamiento de aeronaves de manera ágil y segura, el acceso a los medios necesarios para la ejecución de todas las operaciones de servicio.

- l) Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de las líneas aéreas que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
- p) Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- q) 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.
- r) Adecuar instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos en caso de ser requerido por los transportistas aéreos.
- s) Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- t) 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.
- u) 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, si fuera necesario.
- v) 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.
- w) La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
- x) Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- y) Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de desechos de cualquier naturaleza, aguas residuales, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.

Artículo 74: 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, de acuerdo a la legislación de cada país.

Artículo 75: 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 transportistas cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluyendo las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

Artículo 76: 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 portar y transportar 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 SEPTIMO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

SECCIÓN A.- DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 77: Las autoridades aeronáuticas o autoridades competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

- a) Disponer de 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, seguridad, 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.

SECCIÓN B.- DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

Artículo 78: Los operadores aeroportuarios cumplirán con el sistema de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

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 congestionamiento por áreas, de conformidad con los métodos generalmente aplicados).

- 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 o equivalentes, 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 de 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) 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.
- l) 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.

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

Artículo 79: 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) Establecer las tarifas tomando en cuenta la realización del plan de mejoramiento de la calidad y otros factores.

c) Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

APÉNDICE A (al artículo 68)

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE "S.A.C"

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

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

CONSECUTIVO QUEJA _____

Ciudad

Fecha

AÑO	MES	DÍA

Lugar de Recepción:

Aepto	Oficina

Nombre Pasajero

Documento ID:

cc	ti	ps	ce
----	----	----	----

Numero ID

Dirección Residencia

Ciudad de Residencia

País

Contacto en Col.

Teléfono Permanente

Teléfono Temporal

Celular

E-Mail

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolínea y/o Agencia de Viaje

Fecha de vuelo:

AÑO	MES	DÍA

Hora del vuelo:

AM
PM

Numero de Vuelo:

Ruta:

Origen:

Destino:

Trayectos en Conexión:

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

N.	X	N.	X	Aplicativo
1		7		Daño o saqueo del equipaje
2		8		Perdida y/o extravió de equipaje
3		9		Sobreventa
4		10		Reserva
5				
6		11		Otros:

SOPORTES QUE SE ANEXAN:

☐ BILLETE DE PASAJE

☐ PASABORDO

☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____

☐ N° ETIQUETA _____

☐ RECORD DE RESERVA

☐ CUPON DE VUELO

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

☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____

☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____

☐ OTROS

RELATO DE LOS HECHOS

FIRMA PASAJERO _____

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLINEA

COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ _____

INFORME DE ATENCIÓN INMEDIATA AL CLIENTE _____

COMPENSACIONES OTORGADAS AL PASAJERO

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

COMPENSACION ACEPTADA POR EL PASAJERO

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

Nombre Pasajero _____

Funcionario Aerolínea _____

Firma _____

Firma _____

ADJUNTO 2

**Parámetros para las guías de orientación
de un programa de calidad
y de control de calidad total**

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<i>Pistas, rampas y calles de rodaje</i>			
	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
	<i>Medidas adicionales</i>		
	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
<i>Terminales</i>			
	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
	<i>Medidas adicionales</i>		
	f) Costo de servicio de limpieza por m ²	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<i>Terminal de Carga (CTRM)</i>			
	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
	<i>Medidas adicionales</i>		
	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		
<i>Calidad del Servicio</i>			
	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
	<i>Medidas adicionales</i>		
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Productividad de la Mano de Obra</i>			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Desempeño en la Generación de ingresos</i>			
	a) Ingreso no relacionado con	Pasajeros	Desempeño del

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	la aeronáutica como porcentaje del ingreso total		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
<u>Actividades Comerciales</u>			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Otros</u>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Administración Financiera</u>			
	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