

CLAC/GEPEJTA/9-NE/16
04/03/02

**NOVENA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO(GEPEJTA/9)**

(Asunción, Paraguay, del 13 al 15 de marzo de 2002)

**Cuestión 6 del
Orden del Día:**

**Servicio al cliente y calidad total – Proyecto de Decisión.
Tarea Nro. 9 del Comité Ejecutivo**

(Nota de estudio presentada por Costa Rica)

Antecedentes

1. Cabe recordar que durante la Octava Reunión del GEPEJTA (Salvador de Bahía, Brasil, 29 al 31 de agosto de 2001), se analizó ampliamente el tema referente a los derechos del usuario desde la perspectiva de la calidad del servicio. En tal sentido, los Expertos observaron la necesidad de disponer de normatividad regional que incluya no sólo los derechos del usuario sino también sus deberes. Asimismo, sugirieron que se tome en cuenta la diferencia existente entre servicio al cliente y la calidad total y se incluya a las líneas aéreas en el análisis del tema, en su calidad de oferentes del servicio público.
2. Por otro lado, los Expertos resaltaron que en los convenios vigentes no se tomaba en cuenta la participación del usuario cuando se definen los niveles tarifarios y se consideró también que el tema de la facilitación debía tenerse presente en el trabajo a desarrollar se debería tomar en cuenta el problema de la facilitación.

3. Tomando en consideración la importancia y magnitud del tema, el GEPEJTA acordó encargar a los Expertos de Costa Rica que, con el apoyo de sus similares de Chile, Colombia, Perú, Uruguay e IATA, elaboraren un proyecto de Resolución sobre “Servicio al Cliente y Calidad Total” para discutirlo en la presente reunión.

Proyecto de Resolución A15-C

4. De acuerdo a lo dispuesto por el GEPEJTA, durante los días 27 y 28 de febrero de 2002, se reunieron en la ciudad de Bogotá, Colombia, los representantes de las autoridades aeronáuticas de Colombia, Costa Rica, Perú y un representante de AITAL con el fin de revisar el proyecto de resolución sobre servicio al cliente y calidad total preparado por Costa Rica y examinar las normas colombianas sobre derechos y deberes del usuario del transporte aéreo.

5. Según ha sido informada esta Secretaría, en dicha reunión se analizó el Manual de deberes y derechos del usuario del transporte aéreo y de los transportadores de Colombia, así como las principales normas innovadoras en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas. Se realizó también un análisis frente a su adopción, desarrollo y aplicación por parte de las aerolíneas y usuarios y su impacto en el sistema de recepción de quejas y atención al usuario.

6. Por otro lado, se discutió el Proyecto de la Guía del pasajero que Colombia está elaborando y sobre las estrategias de comunicación, mecanismos de difusión y publicidad (Guía del pasajero, videos institucionales, volantes, señalización, entre otras) del manual de deberes y derechos de los pasajeros y aerolíneas; publicación que además, se complementará con otro tipo de publicidad, tal como la inclusión en la página web de la Entidad, avisos en los aeropuertos, volantes enunciativos, publicidad en los diferentes medios de comunicación y posiblemente será incluida como separata en un periódico de circulación nacional.

7. Para terminar, se revisó y elaboró el Proyecto de resolución de “Servicio al Cliente y Calidad Total” presentado por Costa Rica, el mismo que fue completado con la documentación y experiencia presentada por Colombia, así como por el producto de los debates. Como corolario de este importante trabajo, se desarrolló el Acta y el Proyecto que se **adjunta** para el análisis del GEPEJTA.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

9. Se invita al Grupo de Expertos a analizar la presente nota de estudio, intercambiar criterios y analizar el proyecto de Resolución **adjunto**, a fin de someterlo a consideración del Comité Ejecutivo para su ulterior aprobación por la Asamblea.

ACTA REUNION DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL
Bogotá, 27 y 28 de febrero de 2002

En la ciudad de Bogotá, durante los días 27 y 28 de febrero de 2002, se reunieron los representantes de las autoridades aeronáuticas de las Repúblicas de Colombia, Costa Rica y Perú y un representante de AITAL, con el fin de examinar las normas colombianas sobre derechos y deberes del usuario del transporte aéreo y revisar el proyecto de resolución sobre servicio al cliente y calidad total preparado por Costa Rica. Lo anterior, de acuerdo con lo solicitado por la CLAC en la Octava reunión del GEPEJTA celebrada en Brasil del 29 al 31 de agosto de 2001.

La lista de participantes de esta reunión, se encuentra relacionada en el Anexo 1.

Se aprobó la siguiente agenda:

1. Presentación de la Resolución No 04498 del 15 de noviembre de 2001 sobre los derechos y deberes del usuario de transporte aéreo en Colombia.
2. Presentación del proyecto de la Guía del Pasajero que está trabajando Colombia.
3. Proyecto de resolución de Servicio al Cliente y Calidad Total presentado por Costa Rica.
4. Conclusiones

Se desarrolló la agenda en los siguientes términos:

1. La autoridad aeronáutica de Colombia presentó la Resolución No 04498 de 2001, por la cual se adoptó el Manual de deberes y derechos del usuario del transporte aéreo y de los transportadores. Se enunciaron las principales normas innovadoras en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas. Análisis frente a su adopción, desarrollo y aplicación por parte de las aerolíneas y usuarios y su impacto en el sistema de recepción de quejas y atención al usuario.
2. Presentación por parte de Colombia sobre el Proyecto de la Guía del pasajero que están trabajando y sobre las estrategias de comunicación, mecanismos de difusión y publicidad (Guía del pasajero, videos institucionales, volantes, señalización, entre otras) del manual de deberes y derechos de los pasajeros y aerolíneas.

Esta publicación además, se complementará con otro tipo de publicidad, tal como la inclusión en la página web de la Entidad, avisos en los aeropuertos, volantes enunciativos, publicidad en los diferentes medios de comunicación y posiblemente será incluida como separata en un periódico de circulación nacional.

3. Se revisó el Proyecto de resolución de servicio al cliente y calidad total presentado por Costa Rica y adoptado conforme al Manual de deberes y derechos del pasajero existente en Colombia. Se le hicieron observaciones y correcciones.
4. Conclusiones:
 - a. Elaborar un Proyecto de resolución (anexo 2) por el cual se adoptarían los criterios y directrices sobre calidad total y servicio al cliente. Este proyecto será remitido a la Secretaría de la CLAC para su distribución en la 9ª reunión del GEPEJTA.
 - b. El adjunto de la resolución (anexo 3) que contiene los criterios y directrices se remitirá a la Secretaría de la CLAC, a más tardar el 6 de marzo de 2002, previo intercambio de sugerencias entre las autoridades aeronáuticas de Colombia, Perú, Costa Rica y AITAL

ACTA REUNION DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL
Bogotá, 27 y 28 de febrero de 2002

ANEXO A

LISTA DE PARTICIPANTES

COSTA RICA

DRA. NEBAI RAYGADA
Asesora Legal Asuntos Internacionales Transporte Aéreo D.G.A.C.

PERU

DR. JUAN CARLOS PAVIC
Director Circulación Aérea D.G.A.C.

COLOMBIA

DR. HECTOR HERNAN RIOS OSPINA
Jefe Oficina de Transporte Aéreo U.A.E.A.C.

DR. EDGAR RIVERA F.
Jefe División de Reglamentación U.A.E.A.C.

DR. JORGE ALONSO QUINTANA CRISTANCHO
Jefe División de Fiscalización U.A.E.A.C.

DRA. CLAUDIA ESGUERA BARRAGÁN
Jefe División de Transporte y Asuntos Internacionales U.A.E.A.C.

DRA. MARITZA GAMERO TORRES
Abogada Oficina de Transporte Aéreo U.A.E.A.C.

DRA. ADRIANA MARIA SÁNCHEZ
Comunicadora Oficina de Transporte Aéreo U.A.E.A.C.

DRA. MARIA ISABEL ROJAS
Abogada División de Transporte y Asuntos Internacionales U.A.E.A.C

AITAL

DR. ERNESTO VASQUEZ ROCHA
Director Ejecutivo

ANEXO B

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-C

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

CONSIDERANDO que es función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la Región, para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo; así como lograr un desarrollo más acelerado de la facilitación en el movimiento de pasajeros, carga y correo.

CONSIDERANDO que el transporte aéreo es un servicio público y que en virtud de ello, los Estados deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento

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

CONSIDERANDO que la seguridad aeroportuaria se relaciona directamente con la calidad del servicio al cliente, tema de alta prioridad en cuanto a las necesidades actuales.

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

CONSIDERANDO que es deseable propender por un servicio de transporte aéreo y aeroportuario de óptima calidad, que minimice la insatisfacción del usuario.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Aprobar los siguientes criterios y directrices de calidad total y servicio al cliente en los servicios aéreos y aeroportuarios:

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE CALIDAD TOTAL Y SERVICIO AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS AÉREOS.

CAPÍTULO PRIMERO

1. DEFINICIONES

- 1.1.** Para los efectos de la presente norma, entiéndase por:
- 1.2.** Calidad: El conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.
- 1.3.** Campo aéreo: Pistas, campo de rodaje y rampas.
- 1.4.** CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
- 1.5.** Cliente: Persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
- 1.6.** 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.
- 1.7.** Embarque: El acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.
- 1.8.** Equipaje de mano u objetos de mano: Son aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.
- 1.9.** IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- 1.10.** OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
- 1.11.** Operador aeroportuario: Es el responsable de la gestión aeroportuaria.
- 1.12.** Paquetes todo incluido: El producto ofrecido por una aerolínea o su representante incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, entre otros.
- 1.13.** Servicios aéreos: Incluye todo transporte público, regular o no, realizado por aeronave. Entiéndase todo servicio aéreo realizado por aeronaves de transporte público de pasajeros, carga o correo.
- 1.14.** Servicios aeronáuticos: Todos aquellos servicios que proporciona un organismo de aviación civil.
- 1.15.** Sistema de Varsovia: Abarca el Convenio Internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia, en 1929 y los Convenios conexos y sus modificaciones correspondientes, entiéndase, Protocolo de La Haya, Convenio de Guadalajara, Convenio de Guatemala, Protocolos de Montreal 1975. Así mismo, se incluye el Convenio de Montreal de 1999, una vez que entre en vigencia y sea ratificado.
- 1.16.** Sistema de calidad: Conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Sus elementos son: Manual de calidad, equipos de medición, procedimiento y personal capacitado.

- 1.17. Transportador o transportista: Empresa que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados por remuneración o alquiler.
- 1.18. Usuario: Personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios, incluyendo aquellas personas físicas o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo tanto en calidad de pasajeros, como en calidad de “operadores”, que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos para hacerlo. El concepto de “operador” incluye líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

1. INFORMACIÓN, RESERVAS Y TIQUETES

1.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

- 1.1.1 **Información.** Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o su representante le informe sobre:
 - 1.1.1.1 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 señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.
 - 1.1.1.2.1 Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.
 - 1.1.1.3 El valor del ticket conforme a la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.
 - 1.1.1.4 Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
 - 1.1.1.5 El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
 - 1.1.1.6 Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
 - 1.1.1.7 Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el ticket o en el manual de pasajes.

1.1.2 Reservas:

- 1.1.2.1 Solicitud de reserva.** La reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes.
- 1.1.2.2 Récord de reserva.** Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.
- 1.1.2.3 Protección de la Información.** Al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para la formalización de la reserva y para poder suministrarle datos relacionados con el servicio de transporte, y serán protegidos por el transportador o sus representantes, para evitar su utilización con fines indebidos.
- 1.1.2.4 Respeto de la reserva.** Efectuada la reserva ésta debe ser respetada a menos que no haya sido confirmada oportunamente, en concordancia con los numerales 1.2.2 y 1.3.1 de la presente norma.
- 1.1.2.5 Información sobre cambios.** En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con cuatro horas de antelación al vuelo.

1.1.3 Tiquetes. Las aerolíneas deberán hacer su máximo esfuerzo para ofrecer el precio más bajo en los tiquetes.

- 1.1.3.1 Adquisición de tiquetes.** Con la adquisición del respectivo tiquete, el pasajero adquiere los siguientes derechos:
- a. Que se le suministre la información de que trata el numeral 1.1.1 si no la hubiera obtenido anteriormente.
 - b. Que se le expida el correspondiente tiquete o boleto de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero.
 - c. Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente.
- 1.1.3.2 Vigencia.** El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.

1.1.3.3 Errores en la expedición del tiquete. En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el tiquete, puede solicitar su inmediata corrección al transportador o agente.

1.1.3.4 Desistimiento del pasajero. El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o su representante, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

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

A los niños menores de doce años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho a 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 ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional 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 un adulto responsable, al momento de adquirir el tiquete.

1.1.3.6 Cumplimiento de promociones. El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de *viajero frecuente*, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tickets para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

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

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

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

1.2 DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

1.2.1 Información

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

1.2.2 Reservas

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

Para la confirmación de la reserva, las aerolíneas podrán exigir al pasajero o su representante, el número del ticket adquirido por el pasajero o prueba de su adquisición.

Asimismo, con el fin de minimizar las prácticas de sobreventa y garantizar la seriedad de las reservas las aerolíneas, directamente o a través de sus representantes, podrán exigir al momento de la reserva o confirmación el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

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

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

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

1.2.2.4 Cancelación o cambio de reserva. Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

1.2.2.5 Reserva de guacal para mascotas. El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de guacal siempre y cuando la aerolínea disponga de dicho servicio. Así mismo el pasajero informará sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

1.3 TIQUETES Y TARIFAS

1.3.1 Plazos para adquisición de ticket. Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los tickets 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 transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

1.3.2 Pago del precio. Al momento de la adquisición del ticket, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

1.3.3 Excedentes. El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

2.1 DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

2.1.1 Expedición de pasabordo. Presentado el tiquete por parte del pasajero al transportador en el mostrador (counter), y verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo, y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole a cerca de la hora prevista, muelle o sala, condiciones para el embarque e indicando si el vuelo se realiza bajo código compartido. En el mismo momento al pasajero se le entregarán los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

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

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

2.1.3 Admisión del pasajero. El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

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

2.1.5 Transporte del pasajero. El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

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

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

2.1.8 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 transportador 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, todo ello rigiéndose por lo establecido en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia.

2.1.9 Pasajeros especiales. Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo de conformidad con la tarifa seleccionada.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

2.1.9.1 Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores. Cuando el transportador a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores de edad, deberá prestarles, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición. Así mismo, prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo, dentro de sus posibilidades.

Para el transporte de tales pasajeros, las aerolíneas deberán exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

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

2.1.9.2 Transporte de personas enfermas: A los pasajeros de que tratan los numerales 2.9 y 2.9.1. anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte, a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

2.1.9.3 Mujeres en estado de embarazo. En el caso de mujeres en estado de embarazo, 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 todo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

2.1.10 Exoneraciones, incumplimientos, compensaciones y sanciones

2.1.10.1 Cláusulas de exoneración. Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que trata el numeral 2.9.1., no producirán efectos, de acuerdo con la ley /o Convenios Internacionales. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo, en cuanto estén al alcance del transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

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

2.1.10.3 Incumplimientos y compensaciones

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

2.1.10.4 Cancelación, interrupción o demora

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que

afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

2.1.10.5 Compensaciones al pasajero.

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

a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para el despegue) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Autoridad Aeronáutica correspondiente, se observará lo siguiente:

- Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y 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, a requerimiento del pasajero.
- Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
- Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente.

c) Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 2.13.1, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el

pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

- d) Sobreventa.** Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.
- e) Anticipación del vuelo.** Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.
- f) Compensación adicional.** La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al 25% del valor del boleto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
 - Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
- g) Tránsitos y Conexiones.** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable a la aerolínea.

2.1.10.6 Exoneración de sanción. Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores, no habrá lugar a sanción para la aerolínea.

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

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

2.1.11. Reembolsos y reexpedición de tiquetes

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

2.1.11.1 Por desistimiento del pasajero. En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

2.1.11.2 Por pérdida del tiquete. En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

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

2.1.13 Obligación de resultado para el transportador. Como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas; a la hora convenida, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 2.10.2. y 2.9.2. del presente reglamento.

2.1.14 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 por los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia, según se encuentren vigentes en cada Estado, o por las normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional.

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

2.1.14.1 Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes. En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzcan lesiones o la muerte del pasajero durante la ejecución del contrato de transporte, el transportador contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de ésta, a otra que acredite parentesco.

2.1.15 Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias: Formular su reclamación personalmente ante la aerolínea, por escrito o de

manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

2.1.16 Listas de espera. El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si este no fuera posible

2.2 DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

2.2.1 Presentación del pasajero. El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea o sus representantes, al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas o más, según las circunstancias, a la salida de vuelos internacionales.

2.2.1.1 Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

2.2.1.2 Ausencia o presentación extemporánea del pasajero. Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

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

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del certificado de nacimiento emitido por el registro civil o documento equivalente para su identificación.

2.2.3 Sala de embarque. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez que se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; se procederá al embarque cuando se le indique.

2.2.4 Requisas y procedimientos de control. El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de que se pida identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal requerimiento no se cumple.

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

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

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

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

2.2.6.1 Actos indebidos o contra la seguridad. El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.

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

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

3 EQUIPAJES

3.1 DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

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

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

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

3.1.2 Talón de equipaje. El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al ticket y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

3.1.3 Condiciones para el transporte de equipaje. En el contrato de transporte impreso en el ticket, deberán incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

3.1.4 Transporte y conservación del equipaje. En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje, será según se estipula en los Convenios Internacionales vigentes en cada Estado, y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos internos.

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

3.1.5.1 Retraso de la entrega: Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

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

- a. Para transporte Nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada país, en el acto de la entrega o a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes cuando circunstancias especiales impidan el inmediato reconocimiento del equipaje.
- b. Para transporte Internacional, de conformidad con el artículo 26 del Convenio de Varsovia/29 modificado por el Convenio de La Haya/55, inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y a más tardar, dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerse a más tardar dentro de los 21 días siguientes.

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

3.1.6.1 Equipajes no reclamados. Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder y tales equipajes o cosas abandonadas podrán ser destruidos.

3.1.7 Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción o demora de equipajes.

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

3.1.7.1 Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, 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 son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo.

3.2 DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

3.2.1 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.

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

3.2.2.1 Mercancías peligrosas. El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia 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.

3.2.2.2 Porte de armas. En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega y custodia del arma y su munición asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino, el transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra la aerolínea para su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma en dicho terminal una vez concluido el vuelo. Las armas cuyo porte resulte ilegal no serán admitidas a bordo.

3.2.2.3 Artículos de difícil transporte. El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, walkman (o radio casete portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones.

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

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

3.2.5 Transporte de alimentos y plantas. El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

- 3.2.6 Acatamiento de instrucciones.** Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.
- 3.2.7 Responsabilidad del pasajero por incumplimiento.** El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación el transportador, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá no admitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o de policía en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros pasajeros.

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

4. SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, deberán 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 de que trata el numeral 2.17.1.

- 4.1. Personal del Sistema.** El Sistema de Atención al Usuario en cada aeropuerto, podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto ó con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.
- 4.2 Horario de atención.** El Sistema de Atención funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.
- 4.3. Procedimiento para el reclamo.** Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como apéndice de este Capítulo. Cuando las empresas operen

internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

4.4 Publicidad. Una vez adoptado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la Autoridad Aeronáutica, indicando su forma de atención, su modos operandi y anexando copia de los formatos implementados.

4.5. Difusión. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de sus representantes a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes, y en consecuencia formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, las aerolíneas, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de Atención al Usuario en los mostradores, en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

5. INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

6. DISPOSICIONES FINALES

Los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

CAPITULO TERCERO

DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

1- PRINCIPIOS GENERALES: Brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad total, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios.

2- DERECHOS DEL USUARIO Y DEBERES DEL OPERADOR

2.1 En lo que corresponde a atención, información y servicio al usuario:

- a. Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la terminal aérea. (Líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado, otros concesionarios).
- b. Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.

- c. Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas y cancelación de los vuelos y especialmente de todo cambio, de último momento en las horas de salida y llegada y en los números de las puertas.
- d. Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e. Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
- f. Disponer y mantener las condiciones necesarias para garantizarles a los usuarios las comodidades posibles, tales como: Sillas, baños, escaleras mecánicas y fijas, ascensores, bebederos de agua, lugares para cambiar pañales, basureros, iluminación, teléfonos, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas, edad avanzada.
- g. Disponer de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
- h. Velar porque existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento de los usuarios.
- i. Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de este en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

2.2 En lo que corresponde a la infraestructura:

- a- Poner a disposición de las Líneas Aéreas la cantidad necesaria de mostradores de check-in para que la atención de los pasajeros sea lo más ágil posible.
- b- Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestionamiento.
- c- Disponer de suficientes fajas 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- Dotar del espacio necesario para las oficinas de planes de vuelo, descanso de tripulaciones, líneas Aéreas, áreas de espera, áreas de circulación, organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
- f- Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
- 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.
- i- Poner a disposición un número de casetas suficientes para que la permanencia en la fila de salida del estacionamiento sea tan ágil como sea posible.
- j- Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
- k- Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en función de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.

- l- Facilitar a los puestos de estacionamiento los medios necesarios (comunicación, materiales, etc.) para la ejecución rápida de todas las operaciones de servicio de aeronaves.
- m- Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves, de una forma segura y ágil.
- n- Disponer de sistemas informáticos adecuados a disposición de las líneas aéreas que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
- o- Proveer áreas de circulación adecuadas mediante vías de paso lo más directas posible sin que haya cruces entre la circulación de pasajeros y la de equipajes, ni entre los diferentes circuitos.
- p- Proporcionar a la terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes que lleguen al aeropuerto utilizando medios de transporte de superficie.
- q- Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
- r- Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- s- Facilitar sistemas mecánicos apropiados al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
- t- Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
- u- Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- v- Disponer de un número suficiente de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
- w- Disponer de una terminal exclusiva de carga, para que las aeronaves de carga lleguen hasta esta y se proceda al despacho dentro de la misma.
- x- Proporcionar acceso fácil y rápido a las terminales de carga, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
- y- La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
- z- Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- aa- Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.
- bb- Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.

2.3 En lo que corresponde a calidad total, respecto del servicio al cliente:

- a) Establecer el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán poner sus reclamos y sugerencias. (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.)
- b) Atender los reclamos de los usuarios en un tiempo prudencial, según el reclamo formulado y el carácter del usuario (horas/días).

2.4 En lo que corresponde a la Comisión de Facilitación:

Participar y fomentar la existencia y adecuado funcionamiento de una Comisión de Facilitación activa, capaz de coordinar las diferentes facilidades con las instituciones públicas, concesionarios, operadores y/o usuarios que brindan servicios dentro de la terminal aeroportuaria (Aduanas, Migración, Seguridad Pública, Narcóticos, Sanidad

Vegetal, etc.) tal y como se establece en el Anexo 9 – Facilitación – al Convenio sobre Aviación Civil Internacional de la OACI.

2.5 En lo que corresponde a los operadores aeroportuarios:

- a) Indicar a las líneas aéreas que explotan servicios regulares y no regulares, con suficiente antelación a las temporadas de tráfico altas, toda limitación que pueda aplicarse (de infraestructura, mantenimiento, etc.), a fin de ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto.
- b) Velar por que los explotadores cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluidas las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

3. DERECHOS DEL OPERADOR Y DEBERES DEL USUARIO

Cobro de tasas por atención, información y servicio al cliente.

El operador podrá:

- a- Cobrar a los usuarios las tasas correspondientes por concepto de utilización de las instalaciones.
- b- Implantar las normas necesarias para mantener el orden y establecer un régimen de turnos para el uso prescrito de las instalaciones.

En todo caso el usuario deberá:

- a- Acatar en todo momento las indicaciones que le brinde el operador, tanto en cuanto a su adecuado comportamiento, como a las restricciones que se hagan con respecto al ingreso restringido a ciertas áreas de las instalaciones.
- b- Procurar informarse acerca de sus deberes y derechos.
- c- Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias que el operador pone a su disposición, dándoles el cuidado que corresponde y procurando que su utilización o descuido no ensucie o genere el deterioro de las mismas.
- d- Pagar las tasas que el operador requiere por concepto de utilización de las instalaciones, así como responsabilizarse en el caso de que sus acciones sean la razón del daño o destrucción de las mismas.
- e- Respetar las normas y los controles de seguridad, en cualquier área de las instalaciones.
- f- Acatar las instrucciones que se le brinden por parte del operador o de la aerolínea, en cuanto a la presentación en las salas de espera, parqueo, circulación, etc.
- g- No obstruir el paso de las demás personas en los pasillos ni en ningún otro lugar.
- h- Utilizar los estacionamientos en la forma correcta para la optimización del espacio.
- i- Retirar el equipaje tan pronto como le sea posible.

CAPÍTULO CUARTO

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

1- DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS:

- a- Contar con un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que permita ir desarrollando las instalaciones aeroportuarias, de acuerdo a las necesidades de la actividad aeronáutica, y con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias.
- b- La Autoridad Aeronáutica tiene competencia para velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
- c- Velar por que los niveles de capacidad en los aeropuertos sean conformes con los lineamientos internacionales de la OACI así como otras organizaciones relacionadas con la industria.
- d- Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
- e- Disponer de un sistema de supervisión, que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
- f- Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
- g- Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
- h- Junto con el ente rector: 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.

2- DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO:

- a- Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad, en la prestación de los servicios aeroportuarios.
- b- Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la Autoridad Competente.
- c- Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
- d- Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
 - Estándares de calidad del desempeño, (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - Estándares de capacidad aeroportuaria, (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA),
 - Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
- e- Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos, para evaluar su gestión y adoptar los correctivos

- f- Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
- g- Presentar un manual de operaciones para establecer procedimientos para la calidad de servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 o un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
- h- Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del Aeropuerto e identificando las oportunidades para mejorarlo en forma progresiva.
- i- Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de la administración de calidad total especializado en la gestión aeroportuaria.
- j- Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
- k- Acatar al registro ISO-9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.

3. DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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

- a- Realizar una audiencia informativa anual, donde estarán presentes la Autoridad Aeronáutica, el responsable de la gestión aeroportuaria y facultativamente los contratistas o concesionarios y usuarios del aeropuerto, con el fin de discutir los resultados de la encuesta, inspecciones, denuncias, quejas y sugerencias presentadas directamente por los usuarios, y las soluciones propuestas en el plan de mejoramiento de la calidad.
- b- Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
- c- En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.

4- OTROS ASPECTOS RELEVANTES:

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

APÉNDICE

Se podrán utilizar como guías de orientación, los siguientes parámetros para preparar su programa de calidad y de control de calidad total.

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Pistas, rampas y calles de rodaje</u>			
	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
<u>Medidas adicionales</u>			
	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
<u>Terminales</u>			
	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

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	<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
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	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		
<u>Calidad del Servicio</u>			
	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

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Productividad de la Mano de Obra</u>			
	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
<u>Desempeño en la Generación de ingresos</u>			
	a.) Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b.) Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c.) Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<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

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	c.) Programa de control de calidad	Todos los clientes	Desempeño del Operador