



ACTA DE LA PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DEL ACUERDO DE FORTALEZA

En la ciudad de Santiago, República de Chile, los días 3 y 4 de Junio de 2008, se reunió el Grupo de Trabajo del Acuerdo de Fortaleza.

La lista de participantes se adjunta como **Anexo 1**.

Guillermo Novoa, Secretario General Subrogante de la Junta de Aeronáutica Civil de Chile, dio la bienvenida a los asistentes a la reunión, les deseó éxito en las deliberaciones y dio por abierta la Primera Reunión del Grupo de Trabajo del Acuerdo de Fortaleza.

A proposición del delegado de Brasil, apoyado por el delegado de Uruguay, se eligió Coordinador de la Reunión al Sr. Álvaro Lisboa, delegado de Chile.

Acto seguido se dio lectura al Mandato que recibiera el Grupo de Trabajo de parte del Consejo de Autoridades del Acuerdo de Fortaleza y se sometió la Agenda y el Programa de Trabajo a la consideración de los expertos, los que fueron aprobados por unanimidad.

Desarrollo de la Reunión.-

En lo que dice relación con el tema "Proposición de modificaciones al texto del Acuerdo de Fortaleza, en los términos del mandato que consta en el Acta de la XIX Reunión del Consejo de Autoridades", se analizó y acordó lo siguiente:

- 1.- El Coordinador señaló los puntos de consenso que surgen de la última reunión del Consejo de Autoridades y de las respuestas al cuestionario formulado por Chile, y sugirió que el proyecto de modificación presentado por Brasil constituyera el documento base de trabajo, proposición que fue aceptada.
- 2.- A petición de Uruguay y Paraguay, Brasil expuso su posición sobre el Acuerdo de Fortaleza, con gran énfasis en la integración de América del Sur. De su presentación se concluyó que el transporte aéreo es una importante herramienta de integración en la Región.
- 3.- Argentina explicó el proceso de reforma que se está llevando a cabo en su país con relación a la autoridad aeronáutica, fruto de la creación y transferencia a un único organismo de diversas funciones vinculadas con la aviación civil y a la normativa base que regula el transporte aéreo.

En virtud de ello informó que no están dadas las condiciones para que Argentina acepte la alteración sustancial de los derechos acordados en el Acuerdo de

3

Fortaleza hasta tanto finalicen los procesos de reforma mencionados. Sin perjuicio de ello destacó la importancia de dicho Acuerdo como instrumento de integración subregional.

- 4.- En relación al preámbulo del Acuerdo de Fortaleza las delegaciones presentes acordaron hacer una referencia expresa a "los países de América del Sur" en el párrafo 3º del mismo.
- 5.- Uruguay, Brasil, Paraguay, Chile y Perú estuvieron de acuerdo en reemplazar el artículo 1º por el siguiente: "El presente Acuerdo tiene por objeto permitir la realización de servicios aéreos subregionales, de pasajeros, carga y correo, combinados o exclusivos, a fin de promover nuevos mercados, desarrollar los existentes y atender debidamente la demanda de los usuarios"

Argentina considera conveniente mantener en el texto la referencia a las rutas diferentes a las efectivamente operadas en el marco de los acuerdos bilaterales.

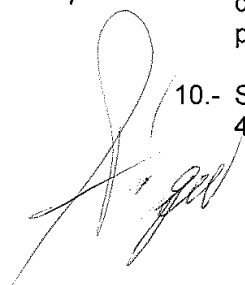
- 6.- Todos los participantes estuvieron de acuerdo en modificar la letra a) del artículo 2º, como sigue: "Estado Parte significa cada uno de los países ratificantes o adherentes al presente Acuerdo.
- 7.- Los Estados participantes, con la excepción de Argentina, estuvieron de acuerdo en introducir una definición de "Subregión" como letra c) del Artículo 2º: "Subregión significa el área geográfica que comprende los territorios de los países de América del Sur". Argentina considera conveniente que la Subregión sea definida como "los territorios de los Estados Partes".
- 8.- Del mismo modo los Estados participantes, con la excepción de Argentina, acordaron modificar la definición de "Servicios Subregionales", contenida en la letra d) del Artículo 2, la que quedó como sigue: "Servicios Subregionales significa los servicios aéreos regulares de pasajeros, carga y correo, separadamente o en combinación, realizados dentro de la Subregión, conforme a los criterios establecidos en este Acuerdo".

En la definición de "Servicios Subregionales", citada precedentemente, Argentina reiteró que prefiere la referencia original que se hacía a las rutas diferentes a las efectivamente operadas en virtud de los bilaterales.

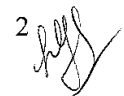
- 9.- Se acordó modificar el Artículo 3º como sigue: "El presente Acuerdo está compuesto por el Acuerdo propiamente dicho y por sus Anexos, entendiéndose que toda referencia al Acuerdo incluye los Anexos, excepto donde se ha especificado en forma distinta. Toda modificación a este Acuerdo o a sus Anexos será resuelta por Acuerdo de las Autoridades Aeronáuticas de los Estados Partes, de conformidad con lo previsto en el Artículo 18º (Revisión). Las modificaciones entrarán en vigor provisionalmente desde la fecha de suscripción del Acta correspondiente y pasarán a regir definitivamente, para cada Estado Parte, a partir de la fecha de su confirmación al país depositario, mediante comunicación cursada por Nota Diplomática".

- 10.- Se acordó aceptar la modificación propuesta por Brasil, para la letra d) del Artículo 4º sobre Concesión de Derechos, la que quedó como sigue: "del derecho de

3




2



embarcar y desembarcar pasajeros, carga y correo, destinados a, o provenientes de los territorios de terceros Estados de la Subregión, en vuelos regulares exclusivamente dentro de la Subregión, sean estos tráficos de 5ª y 6ª libertad.”

11. Se acordó eliminar el párrafo 2 del Artículo 9 sobre tarifas, por contradictorio con el principio de las normas del país de origen.
12. Se introdujo un nuevo artículo 14 bis sobre “Salvaguardias”, con el siguiente texto:
 1. “Si las autoridades aeronáuticas de una Parte consideran que una o varias operaciones previstas o llevadas a cabo por las empresas aéreas designadas por otro Estado Parte, pueden constituir un comportamiento anticompetitivo o abuso de posición dominante que ocasione perjuicios a la competencia y al bienestar del consumidor, podrán solicitar que se realicen consultas de acuerdo con el Artículo 14 ter para que sea analizada dicha conducta. En la solicitud deben ser indicados los motivos correspondientes y las consultas deberán ser iniciadas dentro de los 30 días de presentada la solicitud.
 2. Si los Estados Parte involucrados no logran resolver el problema por medio de consultas, pueden hacer uso del mecanismo de Solución de Controversias del Artículo 17 para solucionar su controversia”.
13. Se acordó introducir un nuevo Artículo 14 ter, sobre “Consultas”, del tenor siguiente: “En un espíritu de estrecha cooperación, las Autoridades Aeronáuticas de las Partes deberán realizar consultas para discutir cualquier problema relacionado con el Acuerdo. Tales consultas deberán iniciarse dentro de 30 treinta días contados a partir de la fecha de la recepción de la solicitud, a menos que sea acordado de otra forma entre las Partes”.
14. Se acordó, a proposición de Uruguay, agregar un nuevo párrafo tercero al Artículo 15 sobre “Adhesión”, del tenor siguiente: “Los Estados Partes consideraran, en una futura modificación del presente Acuerdo, la posibilidad de adhesión al mismo, de los demás Estados miembros de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI).”
15. En el Artículo 17 sobre Solución de Controversias se reemplazó “y/o” por “o”.
16. Se acordó modificar el Artículo 18, sobre “Revisión”, el que quedó como sigue:

“El presente Acuerdo será objeto de revisión periódica y por lo menos cada 3 años. En estas revisiones los Estados Partes procurarán eliminar gradualmente las restricciones existentes en el mismo.

Toda enmienda que se proponga al presente Acuerdo deberá ser aprobada por las dos terceras partes de los Estados Parte del Acuerdo. El presente Acuerdo y sus modificaciones admitirán reservas”.

- 17.- Las delegaciones, con la excepción de Argentina, acordaron reducir los 9 Criterios Operacionales del Anexo 1 a solo 5, los que quedaron como sigue:

“1. Área Geográfica: Área geográfica se considera todo el territorio de los Estados de América del Sur como disponible para operaciones aéreas subregionales,

bajo el principio de no desviación del tráfico a puntos más allá de la Subregión.

2. Aeropuertos Compartidos: Aeropuertos Compartidos serán considerados como situados en el territorio de la empresa operadora, si su Estado comparte el aeropuerto y si cada Estado otorga los procedimientos de facilitación que permitan a las empresas de cada uno de ellos la entrada o salida, hacia o desde el otro Estado.
3. Capacidad: Las empresas aéreas designadas de cada Estado podrán operar libremente equipos y frecuencias para la realización de los servicios aéreos subregionales.
4. Interrupción del Viaje: (Parada Estancia): La interrupción del viaje con derecho a posterior reembarque, prevista en el número 2 del Artículo 4 del Acuerdo, deberá efectuarse en la misma empresa y en la misma ruta. Dicha interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad pertinente de cada Estado Parte determine para su territorio.
5. Vuelos exploratorios: A los efectos de fomentar la implantación y desarrollo del Sistema Subregional y la implementación de nuevos servicios regulares definitivos, los Estados Partes se comprometen a autorizar, por un período prudencial, las solicitudes de vuelos exploratorios.

Los Estados Partes harán todos los esfuerzos necesarios para autorizar prontamente las solicitudes de servicios no regulares en las rutas subregionales."

18. Se resolvió dejar constancia en el Acta de una propuesta del Uruguay, apoyada por las delegaciones de Paraguay y Chile, de agregar al Artículo 4 sobre "Concesión de Derechos" una nueva letra e) del tenor siguiente: "Los Estados Partes realizarán todos sus esfuerzos por concederse mutuamente quintas y sextas libertades extraregionales".

Las delegaciones de Brasil, Argentina y Perú dejaron expresa constancia que no están de acuerdo en introducir dicha modificación al Convenio.

19. La delegación de Argentina, en virtud de las circunstancias explicadas en el párrafo 3, formula explícita reserva respecto del texto acordado por el resto de las delegaciones para los Artículos Primero, Objeto del Acuerdo; Segundo, Definiciones, puntos (c) "Subregión" y (d) "Servicios Subregionales"; y Anexo 1, "Criterios Operacionales", en su totalidad.

3
En lo que dice relación con el tema "Intercambio de Experiencia sobre el tratamiento de los Reclamos sobre calidad de servicio, de los usuarios del transporte aéreo" el Coordinador hizo una introducción al tema y ofreció la palabra:

Las delegaciones de Chile, Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay expusieron la experiencia de sus países sobre la materia y explicaron el tratamiento que le dan las Autoridades Aeronáuticas de cada uno de sus países a los reclamos presentados por los usuarios por mala calidad del servicio de los operadores

4

aéreos, particularmente en lo que dice relación con las denegaciones de embarque, atrasos y cancelaciones de vuelos. Del mismo modo explicaron con qué atribuciones cuentan sus autoridades para enfrentar estos problemas y las principales dificultades y vacíos que aun subsisten.

Como **Anexo 2** se agrega documento con la experiencia y normativa de Argentina sobre la materia.

Como **Anexo 3** se agrega documento con el modelo de tratamiento de Brasil sobre la materia.

Como **Anexo 4** se agrega Nota de la DINAC de Paraguay con información sobre el tema.

Como **Anexo 5** se agrega Nota de la Dirección de Transporte Aéreo Comercial del Uruguay con información sobre el tema y adjuntando la Cartilla del Usuario vigente en dicho país.

No habiendo otros asuntos que tratar el Coordinador dio por clausurada la presente Reunión del Grupo de Trabajo del Acuerdo de Fortaleza, a las 14:00 hrs. del día miércoles 4 de junio de 2008, invitando a los Jefes de las delegaciones presentes a suscribir el Acta.



POR LA REPUBLICA ARGENTINA



POR LA REPUBLICA FEDERATIVA DE BRASIL



POR LA REPUBLICA DE CHILE



POR LA REPUBLICA DE PARAGUAY



POR LA REPUBLICA DE PERU



POR LA REPUBLICA ORIENTAL DE URUGUAY





REUNION DEL GRUPO DE TRABAJO
DEL ACUERDO DE FORTALEZA

(Santiago de Chile, 3 y 5 de Junio de 2008)

LISTA DE PARTICIPANTES

ARGENTINA:

Lic. Paola Tamburelli
Asesora de la Secretaría de
Transporte de la Nación
A/C Depto. de Fiscalización de la

E-mail: ptambu@mecon.gov.ar
Tel: (54 11) 4349-7224/7309
Fax: (54 11) 4349-7206

José María Arbilla
Primer Secretario
Embajada de Argentina

E-mail: jarbilla@embargentina.cl
Tel: (562) 5822500/2507
Fax: (562) 6393321

BRASIL:

Dr. Ronaldo Seroa da Motta
Director da Agencia Nacional de
Aviação Civil ANAC

E-mail: ronaldo.seroa@anac.gov.br
Tel: (5521) 38146974/38247000

Eliezer Negri
Superintendente de
Relaciones Internacionales da
ANAC

E-mail: negri@anac.gov.br
Tel: (55 21) 2 139-9523
Fax: (55 21) 2 139-9678

Sra. Natalia dos Santos Ferreira
Asesora Especial da Directoria-ANAC

E-mail: natalia.ferreira@anac.gov.br
Tel: (5521) 38146974/38247000

Sr. Guttemberg Rodrigues Pereira
Asesor de Relaciones Internacionales
daANAC

E-mail: guttemberg@anac.gov.br
Tel: (55 21) 2139-9676
Fax: (55 21) 2139-9678

CHILE:

Sr. Guillermo Novoa Alcalde
Secretario General (S)
Junta de Aeronáutica Civil

E-mail: gnovoa@mtt.cl
Tel: (56 2) 698-6945
Fax: (56 2) 698-3148

Sr. Alvaro Lisboa Montt
Asesor Legal de la
Junta de Aeronáutica Civil

E-mail: alisboa@mtt.cl
Tel: (562) 698-6945
Fax: (562) 698-3148

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Sr. Cristian Fajardo Rubio
Coordinador de Facilitación
Junta de Aeronáutica Civil

E-mail: cfajardo@mtt.cl
Tel: (562) 673-1021
Fax: (562) 698-3148

Sra. Daniela Montañola Martner
Asesora Departamento SERINTA
Ministerio de Relaciones Exteriores

E-mail: dmontanola@direcon.cl
Tel: (562) 827-5559
Fax: (562) 827-366

Sr. Juan González
Jefe Gabinete
Dirección General de Aeronáutica Civil

E-mail: jagonzalez@dgac.cl
Tel: (562) 439-2515
Fax: (562) 439-2571

Sr. Eduardo del Canto
Jefe Aeropuerto AMB
Dirección General de Aeronáutica Civil

E-mail: ap.amb@dgac.cl
Tel: (562) 436-3233
Fax: (562) 601-9529

Sr. Sergio Gallo Rosales
Jefe Sección Aeródromos y Medio Ambiente
Dirección General de Aeronáutica Civil

E-mail: sgallo@dgac.cl
Tel: (562) 439-2350

PARAGUAY:

Sr. Ceferino Farías Servin
Subdirector de Transporte Aéreo y
Asuntos Internacionales (STAAI)

E-mail: staai@dinac.gov.py
Tel: (595 21) 213365-210 764
Fax: (595 21) 213365

Sra. María Liz Viveros de Bazán
Gerente de Transporte Aéreo y Regulación
Aerocomercial de la STAAI

E-mail: gta_rac@dinac.gov.py
Tel: (595 21) 213365/210764
Fax: (595 21) 213365

PERU:

Sr. José Boza
Ministro Consejero
Embajada del Perú en Chile

E-mail: jboza@embajadadelperu.cl
Tel: (562) 3392605

URUGUAY:

Dr. Sergio Pérez Lauro
Director de Transporte Aerocomercial

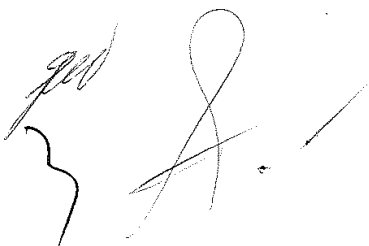
E-mail: perezlau@adinet.com.uy
Tel: 6040408/ Int 4040

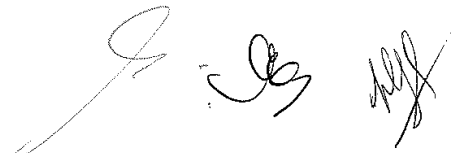
Dr. Luis Giorrello Sancho
Asesor Letrado de la Dirección Nacional de
Aviación Civil - DINACIA

E-mail: giosan@adinet.com.uy
Tel: (598 2) 6040408 Int 4223
Fax: (598 2) 604 0408 Int 4232

Dr. Roberto Perdomo Protti
Asesor Letrado de la DINACIA

E-mail: rperdomo@adinet.com.uy
Tel: (598 2) 6040408 (4041)
Fax: (598 2) 6040424







Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Transporte

INFORME D.F. N° 367

REF.: Reclamos sobre calidad de servicio de
usuarios de transporte aéreo

BUENOS AIRES, 30 MAY 2008

Con relación a la cuestión "Intercambio de experiencia sobre el tratamiento de los reclamos sobre calidad de servicio de los usuarios de transporte aéreo" se detalla a continuación la situación de la misma en la REPÚBLICA ARGENTINA.

TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS

Los reclamos de usuarios del transporte aéreo están considerados tanto en la estructura de la Administración Pública Nacional, como en la normativa específica vinculada con el transporte aéreo, que establece un procedimiento específico para su tratamiento.

En cuanto a la competencia, la misma es otorgada en forma expresa al Departamento de Fiscalización de la Subsecretaría de Transporte Aero comercial dependiente de la Secretaría de Transporte de la Nación, subordinada a su vez al Ministerio de Planificación para: "Recepcionar las quejas planteadas por los usuarios del transporte aéreo dándoles el curso que según el caso corresponda." (Resolución MINPLAN 58/04).

Tal trámite está integrado por diferentes etapas que se inician con el otorgamiento a la actuación de un número de registro con el cual tramitará hasta su desenlace. A partir de dicho momento el procedimiento continúa de la manera que a continuación se detalla:

- Se analiza si concepto denunciado corresponde a lo que la normativa argentina determina una infracción aeronáutica, proceso denominado "de comprobación de infracciones aeronáuticas" y determinado por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 326/1982
- Dado que la normativa argentina requiere la ratificación del reclamo, procedimiento muchas veces engorroso para el usuario y que motivó en el pasado la invalidación de una gran cantidad de quejas, a fin de contribuir a la protección de los derechos de los usuarios, la autoridad decidió dar curso sin requerir su confirmación basándose en los visos de verosimilitud del mismo, posibilidad también establecida en el mencionado Decreto.
- En caso de no comprobarse infracción alguna por parte del transportador, la tramitación concluye con una comunicación de la autoridad al usuario explicando la normativa aerocomercial y detallando también otras dependencias a las que puede acudir en caso que desee profundizar el reclamo en áreas de competencia ajena a la



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Transporte*

autoridad de transporte. (Ejemplo de ello son las solicitudes de compensación económica (excepto en lo que se refiere a daños en el equipaje), dado que la autoridad aerocomercial no está autorizada por la normativa vigente a incoar acciones contra las líneas aéreas a efectos de conminarlas a otorgar compensaciones a los usuarios. Sin perjuicio de ello pueden requerirse ante la Justicia Federal, competente en la materia.)

- Si por el contrario los hechos denunciados por el usuario encuadran en lo que podría ser considerado infracción aeronáutica, se da traslado de la denuncia a la transportadora vinculada a fin de requerirle explicaciones sobre los hechos denunciados. El descargo efectuado por la empresa es analizado a los efectos de la comprobación final.
- Se instruye a partir del análisis precedente un procedimiento sumarial, que puede resultar en la aplicación de multas al transportador en caso de así corresponder.
- En todos los casos, tanto si se advierten infracciones como si ello no ocurre, se informan al interesado las conclusiones surgidas del análisis de los elementos de juicio reunidos y la normativa aplicable vinculada con sus derechos.

RECEPCION DE RECLAMOS

En la actualidad, la recepción de quejas de usuarios del transporte aéreo se efectúa por nota remitida a la autoridad aerocomercial o bien a través de los Libros de Quejas de las empresas aerocomerciales (obligatorios por Resolución DNTAC 42/1987) o de los Libros de Reclamos y Sugerencias obrantes en los aeródromos.

Por vía telefónica y una dirección de correo electrónico se reciben consultas de usuarios y se da pertinente información respecto a lo vinculado con normativa aplicable a los casos consultados, competencias de los distintos organismos involucrados y derechos del usuario vinculados con la cuestión planteada.

INFORMACION AL USUARIO

- Información en los aeropuertos: El Departamento de Fiscalización cuenta con delegaciones en los principales aeropuertos del país, con inspectores que asisten a los usuarios del transporte aéreo. A través de estas, asimismo, se reparte un folleto denominado Manual del Usuario con el detalle de los derechos del usuario de transporte aéreo, especialmente en lo que se refiere a cancelaciones, demoras y denegación de embarque, por cuanto las mismas constituyen las causas más frecuentes de reclamo.
- Información a través de la página web la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial: A través la página www.aerocomercial.gov.ar, el usuario puede obtener información



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Transporte*

respecto de distintos aspectos a tener en cuenta al momento de adquirir un pasaje aéreo, y cuestiones vinculadas con el billete de pasaje, cancelaciones, demoras o denegación de embarque, servicios incidentales, reservas, equipajes, transporte de animales, entre otros.

- Vía telefónica y correo electrónico: Tal como fuera expresado precedentemente, se da adecuada respuesta a consultas de usuarios sobre normativa aplicable, competencias de los distintos organismos involucrados y derechos del usuario por vía telefónica y de correo electrónico.

ESTADISTICAS VINCULADAS CON RECLAMOS DE USUARIOS

Desde enero del año en curso, y siguiendo la Recomendación A16-16 emitida por la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), se estableció un sistema estadístico vinculado con las quejas presentadas por usuarios del transporte aéreo, procesando las mismas según el concepto denunciado y por aerolínea.

Por otro lado, se encuentra en las primeras fases de aplicación un sistema informático que procesa el cumplimiento de itinerarios (actualmente se aplica en lo vinculado con empresas nacionales que cumplen vuelos de cabotaje), donde se alcanza el porcentaje de vuelos programados, cancelados y demorados, así como el tiempo de las demoras si así correspondiera.

Se encuentra asimismo en estudio el establecimiento de encuestas regulares al pasajero, sobre la calidad del servicio recibido.

Atentamente.

Lic. PAOLA TAMBURELLI
A/C Departamento de Fiscalización
Subsecretaría de Transporte Aerocomercial

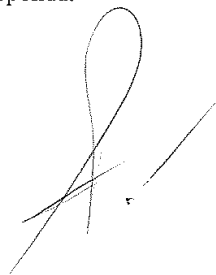
**LEGISLACION ARGENTINA
VINCULADA CON CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO**

- RESOLUCIÓN 58/2004 del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS (extracto) del 11/2/2004:

“SECRETARIA DE TRANSPORTE
SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL
DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION

ACCIONES

1. — Realizar inspecciones en todos los aeropuertos que conforman el Sistema Nacional de Aeropuertos, con el propósito de constatar el cumplimiento efectivo de las normas vigentes vinculadas con la actividad aerocomercial.
2. — Controlar el cumplimiento de las tarifas que se comercializan en el mercado, cotejándolas con las efectivamente autorizadas por la autoridad competente.
3. — Recepcionar las quejas planteadas por los usuarios del transporte aéreo dándoles el curso que según el caso corresponda.”



• **DECRETO del PODER EJECUTIVO NACIONAL N° 326/82 - 10/2/82**
(extracto)

CAPITULO V – Procedimiento

36. El procedimiento de comprobación de las infracciones aeronáuticas se iniciará por denuncia o de oficio. Toda denuncia emanada de organismos estatales o de sus funcionarios o agentes dará lugar a la iniciación del procedimiento, sin necesidad de cumplirse otra formalidad. Las denuncias formuladas por particulares, personas físicas o jurídicas, originarán la correspondiente investigación sólo después de la ratificación de sus firmantes dentro de los cinco (5) días de ser requerida. Las denuncias no ratificadas podrán dar origen al procedimiento cuando, a criterio de la Autoridad de Aplicación tengan visos de verosimilitud.

37. Los funcionarios facultados por las Autoridades de Aplicación al comprobar la existencia de una infracción procederán a labrar el acta prevista por el artículo 203 de la Ley N° 17.285, en lo posible en presencia del presunto infractor y de testigos que contendrán:

- 1) Lugar, fecha y hora en que se extiende.
- 2) Nombre y apellido del presunto infractor y de todos los intervinientes, con aclaración de la función o cargo del o de los agentes o funcionarios firmantes y sus domicilios.
- 3) Nombres, apellidos y domicilios de los testigos del hecho.
- 4) Relación circunstanciada del hecho con la intervención que le cupo al imputado.
- 5) Disposición legal presuntivamente transgredida.
- 6) Constancia del agregado el testimonio o prueba material de la infracción, si la hubiera (billete en infracción, guías, etc.).
- 7) Todo otro dato o elemento de juicio que conduzca al debido esclarecimiento de los hechos.

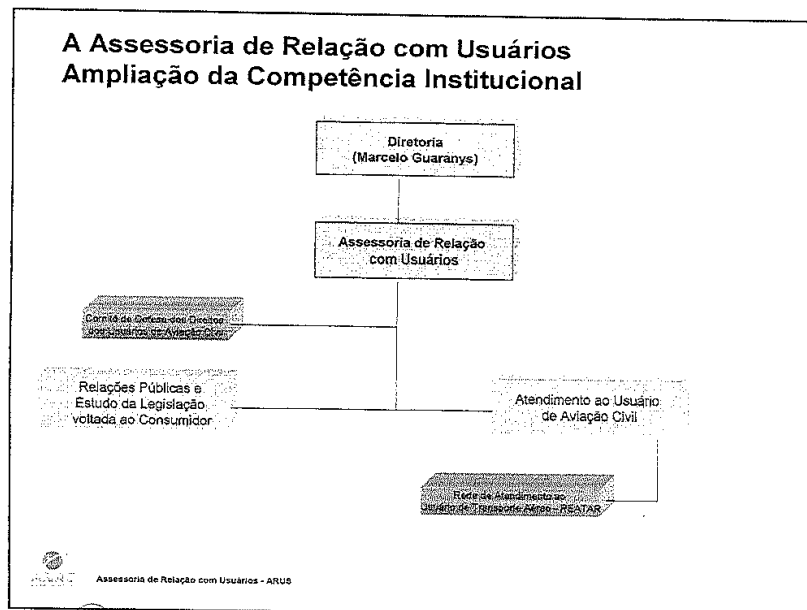
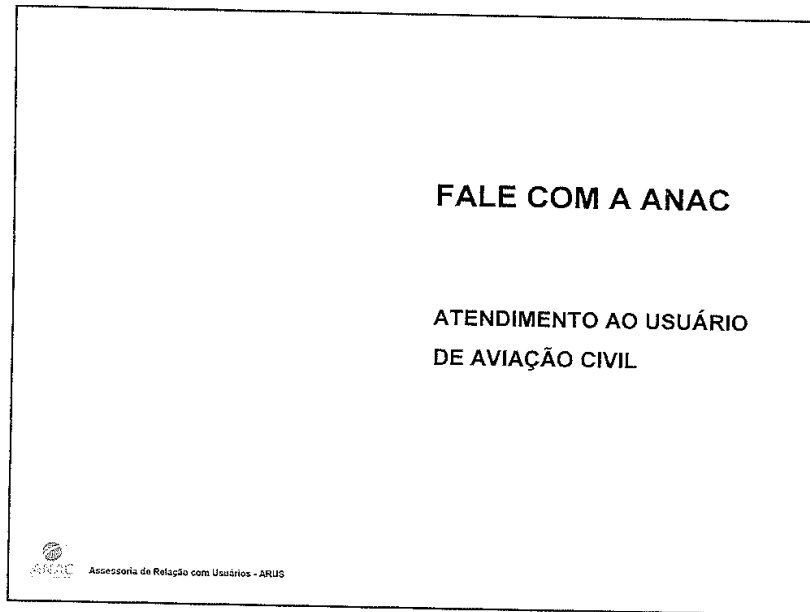
38. Las actas así labradas serán elevadas a la Autoridad de Aplicación, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, acompañadas de todo antecedente que facilite la comprobación del hecho que motivará el procedimiento.

39. En los casos de denuncia también deberá labrarse el acta prevista en el número anterior a cargo del funcionario que la Autoridad de Aplicación designe para la investigación.

40. El procedimiento de investigación será sumario y actuado. Asegurará la existencia de dos instancias, la inviolabilidad del derecho de defensa y observará la mayor celeridad en todos sus trámites.”

3 900

Je. [signature] [signature]



3 *[Handwritten signature]*

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

Legislação Específica Atual

Assessoria de Relação com Usuários

"Art. 12. À Assessoria de Relações com Usuários compete:

- I - assistir aos órgãos da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários;
- II - receber, responder ou encaminhar, quando for o caso, interna ou externamente, solicitações, queixas ou comentários por parte de usuários dos serviços regulados pela Agência;
- III - desenvolver e implementar métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários;
- IV - administrar a central de atendimento aos usuários;
- V - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas."

Fonte: Resolução nº 01, de 18/04/2006 - Aprova o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

Contexto

Assessoria de Relação com Usuários:

Manifestações referentes a serviços prestados por entes regulados e fiscalizados pela ANAC.

Ouvidoria:

Sugestões, reclamações e denúncias sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC (atuação institucional).



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

3 ged

Fe. [assinatura] [assinatura]

Principais Projetos da Assessoria de Relação com Usuários

- Contratação de *Contact Center* e de número 0800;
- Projeto Fale com a ANAC - unificação e padronização do atendimento ao usuário de aviação civil;
- Criação de padrões de excelência a serem observados pelas empresas aéreas no atendimento aos passageiros;
- Criação do Comitê de Defesa dos Direitos dos Usuários de Transporte Aéreo;
- Celebração de acordos e de parcerias institucionais com órgãos de proteção e de defesa do consumidor;
- Publicação da série Dicas da ANAC, para divulgação aos usuários de transporte aéreo, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social.



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

Fale com a Anac

Considerando a imperiosa necessidade de organizar e gerenciar o atendimento ao usuário de aviação civil prestado pelos diversos canais de comunicação da Agência, e ainda, realçando que:

- os usuários devem contar com meios de reivindicar direitos e expressar sua insatisfação com os serviços prestados pelo Estado;
- os resultados aferidos conduzem as áreas finalísticas para a percepção e a busca de melhoria contínua;
- um sistema de atendimento eficaz propicia economia e tempo ao administrador público e, consequentemente, à sociedade que contribui.

Foi idealizado, em janeiro do corrente ano, modelo de gestão voltado para o atendimento ao usuário de aviação civil e acolhimento de manifestações denominado **Fale com a ANAC**.



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

3

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Fale com a Anac

O **Fale com a ANAC** vislumbra, preliminarmente, padronizar o atendimento ao usuário de aviação civil em seus diversos canais – telefone, internet, carta/fax, presencial – ordenando e fazendo convergir fluxos de informação, de modo a que o usuário possa acompanhar o andamento de sua manifestação, desde o registro até a conclusão da demanda pelas áreas técnicas da Agência.



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

Contact Center e 0800

Para que o **Fale com a ANAC** seja implementado, é premente a contratação de empresa de *contact center*. Além de centralizar o atendimento telefônico, que passará a ser realizado de forma gratuita, a central de atendimento, concentrará, sob o gerenciamento da ANAC, as atividades de triagem e encaminhamento de manifestações às áreas finalísticas.

Não há, no entanto, série histórica que permita estabelecer quantitativo numérico total de demandas registradas na Agência. Ressalte-se, por oportuno, a recente criação da Agência e o foco, tão-somente nesta gestão, na efetividade da participação da sociedade, como forma indireta de aprimorar a qualidade de produtos e serviços.



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

3 *[Handwritten signature]*

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

Vantagens da Aplicação do Novo Modelo

- Facilidade no contato do usuário/passageiro com a ANAC;
- Sistema integrado de informação e base de dados unificada;
- Tratamento e processamento da informação por equipe especializada;
- Padronização do atendimento, processamento, tratamento e resposta ao Usuário;
- Agilidade e confiabilidade no atendimento ao usuário;



Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

Vantagens da Aplicação do Novo Modelo de Gestão

- Controle gerencial, estatístico e de prazos;
- Agilidade no encaminhamento de resposta ao usuário;
- Segurança da informação;
- Concentração do inspetor de aviação civil na atividade de Fiscalização;
- Detecção de possíveis falhas envolvendo o sistema de aviação civil.

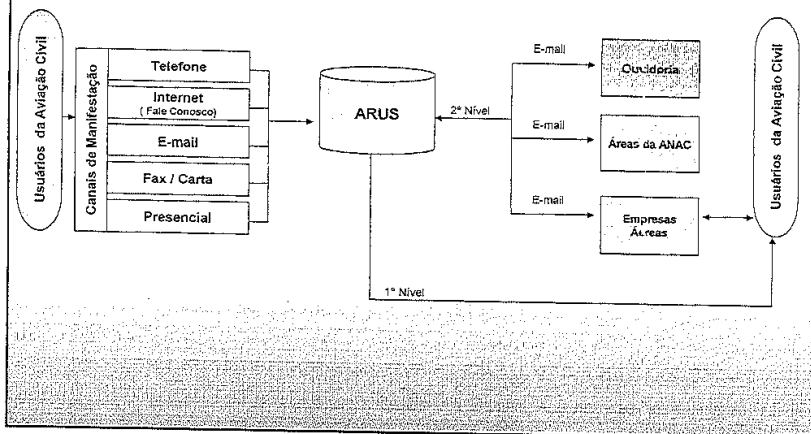


Assessoria de Relação com Usuários - ARUS

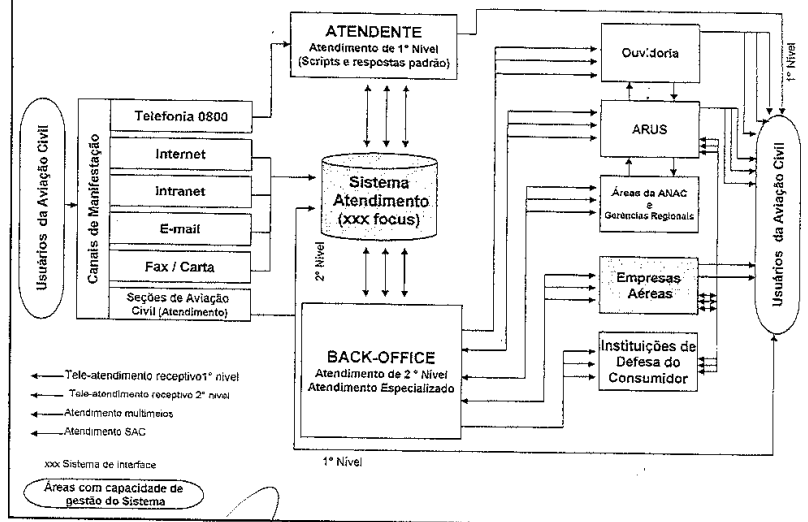
3 ped

J. C. S. S.

Fluxo de Informações Assessoria de Relação com Usuários (Atual)



Modelo de Gestão em Fase de Implementação





Dirección Nacional de Aeronáutica Civil

P/DINAC N° 830 /2008

Asunción, 30 de mayo de 2008

Señor
Dr. GUILLERMO NOVOA
Secretario General (s) de la Junta de Aeronáutica Civil
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
Amonátegui 139, 7° Piso
Fax (562) 698-3148
Santiago de Chile
Presente:

Ref.: Exp. DINAC N° 001828/08

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación a su Nota, ORD N° 174/08, en la cual hace referencia a la Reunión del Grupo de Trabajo del Acuerdo de Fortaleza a realizarse en Santiago de Chile, el 3 y 4 de junio de 2008. En lo que respecta a la solicitud de intercambiar experiencia sobre el tratamiento de los reclamos sobre calidad de servicio de los usuarios del transporte aéreo, se informa que a la fecha, no existe ningún reclamo sobre la calidad del servicio del transporte aéreo en la ruta comercializada dentro del ámbito del Acuerdo de Fortaleza.-

Asimismo, cumplo en informar que la normativa básica que existe, en materia de Facilitación, la DINAC tiene constituido el Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo, el cual está aprobado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 8160/00, así como el Programa Nacional de Facilitación, también aprobado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 17994/02.- Además el Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi cuenta con una Oficina de Atención al Usuario y está en vigencia la Ley N° 1334, de Defensa del Consumidor y del Usuario.-

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarle con mi distinguida consideración y respeto



ABOG. CANDIDO MÉNDEZ
Asesor Jurídico - Jefe
Encargado de Despacho de la Presidencia
Dirección Nacional de Aeronáutica Civil

A.C. 200

Dirección General de Aviación Civil
REPÚBLICA O. DEL URUGUAY

Aeropuerto Int. de Carrasco, Gral. Cesáreo L. Berisso, 22 de mayo de 2008.-

**SEÑOR SECRETARIO GENERAL
DE LA JUNTA NACIONAL DE AERONAUTICA CIVIL DE LA
REPUBLICA DE CHILE
DR. GUILLERMO NOVOA**

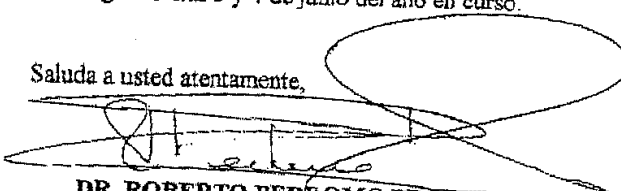
De mi consideración:

Referente a su nota N° 356 de fecha 20 de mayo 2008 respecto al tema "Intercambio de Experiencia sobre el Tratamiento de los reclamos sobre calidad de los Servicios de los Usuarios del Transporte Aéreo"; en nuestro país existe una normativa básica, que es la "Cartilla del Usuario del Transporte Aéreo", la cual fue aprobada por Resolución de esta Dirección General N° 165/97 de fecha 3 de noviembre de 1997; la cual se acompaña.-

En caso de incumplimiento por parte de los operadores de lo allí establecido, se inicia un procedimiento administrativo común, lo que podría llegar a la imposición de algún tipo de sanción (apercibimiento, multa o suspensión); de acuerdo a lo establecido en el Decreto 500/991 de fecha 27 /9/991 (Procedimiento Administrativo) y Art.° 192 y siguientes del Código Aeronáutico (Sanciones).-

En lo que respecta a la legislación general sobre protección al Consumidor, existe una Ley con el fin de proteger a los consumidores, todo lo cual explicaremos en la Reunión a celebrarse en Santiago los días 3 y 4 de junio del año en curso.

Saluda a usted atentamente,

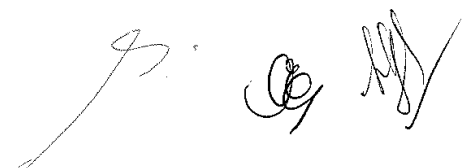
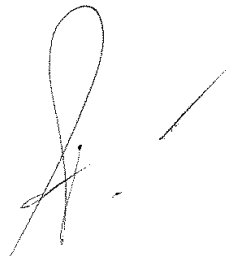

DR. ROBERTO PERDOMO PROTTI
POR EL DIRECTOR DE TRANSPORTE AEREO COMERCIAL

JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	
INGRESO	<u>U</u>
N°	<u>-7-</u>
PAG.	
FECHA	<u>23 MAY 2008</u>

CARTILLA

DEL

USUARIO



RESOLUCION NE 165.97

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL

Montevideo, 03 NOV. 1997

VISTO: La necesidad de contar con una guía de información de los derechos y obligaciones del usuario del transporte aéreo.
RESULTANDO: I) Que del contrato de transporte aéreo resultan derechos y obligaciones para ambas partes contratantes - transportista y pasajero.

II) Que es conveniente dar difusión de los mencionados derechos y condiciones que amparan al pasajero.

ATENTO: A las recomendaciones emanadas de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil - CLAC -, y a lo actuado por la Dirección Transporte Aéreo Comercial.

EL DIRECTOR GENERAL DE AVIACION CIVIL

RESUELVE:

1.- Apruébase el texto tentativo de la "Cartilla del Usuario del Servicio de Transporte Aéreo".-

2.- Encomiéndase a la Dirección de Transporte Aéreo Comercial, la organización de la publicación de la mencionada cartilla, autorizándose el enlace con el Departamento de Adquisiciones a los efectos de proceder a los llamados a interesados en la publicación y comercialización de publicidad.-

3.- Una vez publicada, será distribuida por las Compañías Aéreas y a través de la Dirección de Transporte Aéreo Comercial.-

4.- Notifíquese y págese a la Dirección de Transporte Aéreo Comercial y Departamento de Adquisiciones a sus efectos.-

EL DIRECTOR GENERAL DE AVIACION CIVIL

CNEL. (AV.)

FELIX A. TORNONI.-



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV.)
ROBERTO MILLER

CARTILLA DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO AEREO

INTRODUCCION

El transporte aéreo es un contrato otorgado entre Usted y el transportador aéreo a través de la mediación de un agente. Por esta razón, es necesario que Usted conozca los derechos que le asisten y cuáles los procedimientos que debe seguir para defender sus intereses.

Los derechos del usuario del transporte aéreo son entre otros los siguientes:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV)
RUBEN E MILLER

3 *[Handwritten signature]*

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

CAPITULO 1

Vuelos confirmados:

- a) Si su billete de pasaje está emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado por falta de espacio, Usted tiene derecho a ser recompensado y reorientado en el primer vuelo de partida a su destino. La recompensa dependerá de las normas aplicables del lugar en el que se produce lo que en el lenguaje aerocomercial se llama "sobreventa" o bien "overbooking".
- b) Cuando la espera sea superior a 4 horas, Usted tendrá derecho a comidas y refrigerio de conformidad con el tiempo que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del aeropuerto o ciudad y transporte terrestre desde y hacia la terminal. Dicho beneficio le corresponderá únicamente si se presenta con la antelación fijada en el aeropuerto.
- c) Lo indicado en el punto b) son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa podrá obtener la asignación de otros beneficios.
- d) Debe Usted tener presente que aún aceptando dichos beneficios, no perderá su derecho conforme con el ordenamiento jurídico internacional aplicable y a la legislación vigente del país en el que se da la sobreventa.
- e) En el caso de que Usted, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportador perdiera una conexión con otro vuelo, tendrá derecho a los beneficios indicados en el punto b).

CANCELACION(?)

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV.)
RUBEN E. MILLER

3 gel

J. B. K. S.

CAPITULO 2

Equipaje

Como equipaje de mano el pasajero podrá llevar los artículos, efectos y demás pertenencias personales, necesarios o apropiados para el vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje, tales como, un maletín de mano, un abrigo o impermeable. Si el pasajero lleva consigo o incluye en su equipaje de mano armas o municiones, éstas deberán ser presentadas al transportador.

No se admitirá como equipaje aquellos artículos que puedan poner en peligro a la aeronave y/o a las personas, tales como explosivos, gases comprimidos, sustancias dañinas o corrosivas.

El transportador aéreo no se responsabiliza si en el equipaje facturado el pasajero incluye artículos frágiles, perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, documentos de identificación, títulos y otros valores.

Si el equipaje facturado del pasajero excede en peso o en volumen el límite de franquicias que otorga el transportador, deberá pagar un recargo.

Asimismo Usted deberá tener en cuenta que su equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro con un tratamiento ordinario.

Pérdida de equipaje

En el supuesto de pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero deberá informar inmediatamente al transportador, exigiendo de ésta la entrega de un formulario en el que indicará el contenido y la descripción de los artículos y una estimación de su valor.

La ausencia de protesta, le traerá como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV)
RUBEN E. MILLER

CAPITULO 3**Transporte de niños, ancianos o discapacitados**

Si el usuario es un niño menor de cinco años de edad o un anciano o un discapacitado, tendrá el derecho de embarcar preferentemente en primer término con asistencia del personal de cabina de la línea aérea y disponer del asiento con mayor espacio y comodidad.

Requisitos eventuales exigidos por las Compañías Aéreas

En el caso de que el pasajero sea una mujer en estado de gravidéz, si el embarazo es de seis meses o superior a esos, ésta deberá presentar una autorización expresa de su médico tratante habilitando para efectuar dicho viaje.

Transporte de animales

El pasajero que transporte animales domésticos, deberá disponerlos convenientemente enjaulados y deberá ajustarse a los certificados de sanidad, vacunación y demás requisitos exigidos por el país de destino o de tránsito.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV)
RUBEN E. MILLER

3 gdd

91. [Signature]

CAPITULO 4**Requisitos migratorios para el transporte de menores**

No necesitan permiso para viajar al extranjero los menores de 18 años que lo hagan:

- a) En posesión del pasaporte Uruguayo válido.
- b) Acompañados de ambos padres, exhibiendo Libreta de Matrimonio, Partida o Certificado de Nacimiento del menor.
- c) Acompañados de su tutor acreditando dicho extremo.
- d) Acompañados de su guardador legal acreditando dicho extremo.
- e) Encontrándose emancipados, casados, divorciados o habilitados de edad, acreditando dicho extremo.

No obstante lo expuesto, es conveniente que los menores indicados en los puntos c, d y e obtengan el pertinente Permiso de Menor, a efectos de evitar posibles problemas que se les puedan plantear en los países adonde viajan con la legalización de los documentos en que se acredita la situación legal invocada.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV)
RUBEN E MILLER

CAPITULO 5**Extravíos de equipaje (2)**

Si el pasajero extravía su billete de pasaje o porción del mismo, tiene derecho a su restitución o sustitución, de conformidad a las disposiciones internas del país y las políticas de la empresa transportadora, si acredita suficientemente las pruebas del extravío y siempre que con anterioridad no haya utilizado el billete extraviado o porción del mismo ni se haya efectuado reembolso o sustitución.

Reembolsos

Si el transportador no proporciona al usuario el transporte estipulado en el contrato, o realiza cambios sin el consentimiento del usuario, éste tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizada.

Régimen de responsabilidad

El régimen internacional que corresponda regirá la responsabilidad del transportador aéreo por cada pasajero en los viajes internacionales.

Mercadería extraviada e averiada

En caso de avería o extravío de mercadería el usuario deberá formular por escrito al transportador una protesta en el más breve plazo para no perder el derecho a reclamar por dicho daño.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AV)
RUBEN E. MILLER

CAPITULO 6

Límites de responsabilidad

1.- El transporte realizado en virtud del contrato otorgado entre el usuario y la compañía está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "Transporte Internacional" según se define en dicho convenio.

Dicha responsabilidad se refiere a los daños, muerte, o lesiones personales de los pasajeros así como a la pérdida, retraso o daño del equipaje. Respecto al equipaje la responsabilidad está limitada a menos que se haya declarado un valor más alto y se hayan pagado los cargos adicionales. Para ciertos tipos de artículos no puede declararse una valoración superior.

2.- Por lo general se puede conseguir una protección complementaria suscribiendo una póliza de seguros ante una compañía privada. Esta póliza no está afectada por ningún límite de responsabilidad del transportista derivado del Convenio de Varsovia o de cualquier contrato especial de transporte.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIRECTOR DE SECRETARIA
CAP. (AVO)
RUBEN E. MILLER