



INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

2do trimestre 2023

Publicado en julio de 2023

Puntualidad y Regularidad – Metodología y consideraciones

Para efecto de los presentes informes estadísticos, se definen por regularidad como el porcentaje de vuelos programados que efectivamente se realizan, y puntualidad como el porcentaje de vuelos que se inician antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado por itinerario.

Por una parte, se obtiene la hora programada de salida de los vuelos ofrecidos por las líneas aéreas regulares que operan desde cada uno de los aeropuertos y aeródromos del país, tanto en vuelos domésticos como internacionales, del sistema de administración de reservas aéreas “Amadeus”.

Por otra parte, se considera la hora de la operación efectivamente realizada, según la información proporcionada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y para el caso del aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, se complementa con los datos entregados por la concesionaria Nuevo Pudahuel.

Comparando la información de los puntos anteriores, se obtienen las estadísticas de puntualidad y regularidad de los vuelos realizados por las líneas aéreas regulares nacionales e internacionales que operan en los distintos aeropuertos y aeródromos del país.

Un vuelo se considera puntual cuando sale hasta los 15 minutos siguientes del horario programado por itinerario. Los vuelos atrasados se dividen en tres categorías: entre 16 y 30 minutos de atraso; entre 31 y 60 minutos de atraso; y más de 60 minutos de atraso.

La regularidad se determina comparando la cantidad de vuelos programados con los efectivamente realizados (es decir, no cumple este criterio cualquier vuelo cancelado con menos de 72 horas de anticipación al horario de salida programada).

Estas estadísticas se publican trimestralmente. Las faltas de regularidad y puntualidad tienen diversas causas como climatológicas, ocurrencias en el aeropuerto y otras propias de las líneas aéreas.

Finalmente, se consideran solo los vuelos regulares de pasajeros que hayan operado como mínimo un vuelo a la semana.

Gráfico 1: Puntualidad en despegues 2do trimestre

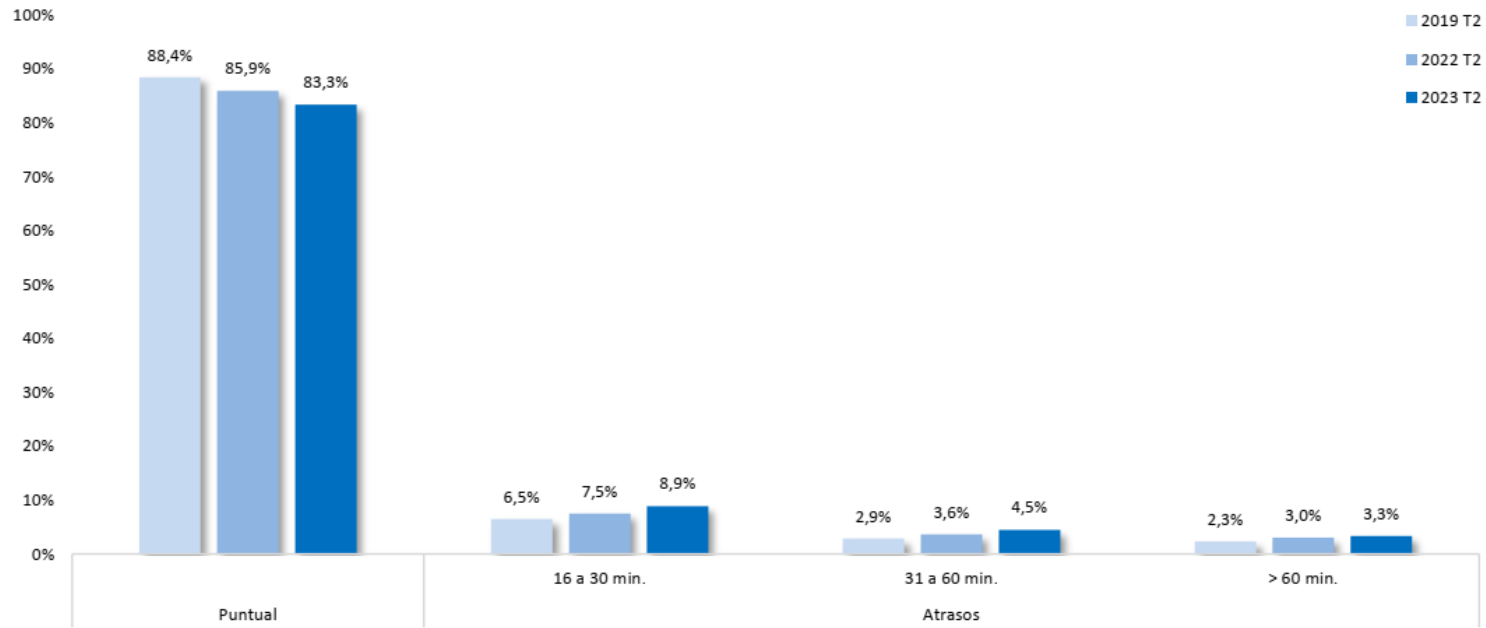


Tabla 1: Puntualidad en despegues por trimestres

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2022	T3	85,0%	8,1%	4,0%	2,8%
	T4	83,7%	9,3%	4,3%	2,7%
2023	T1	85,9%	7,8%	3,3%	3,0%
	T2	83,3%	8,9%	4,5%	3,3%

Tabla 2: Puntualidad en despegues 2do trimestre

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T2	88,4%	6,5%	2,9%	2,3%
2022	T2	85,9%	7,5%	3,6%	3,0%
2023	T2	83,3%	8,9%	4,5%	3,3%

Gráfico 2: Evolución en puntualidad en despegues 2do trimestre en rutas internacionales

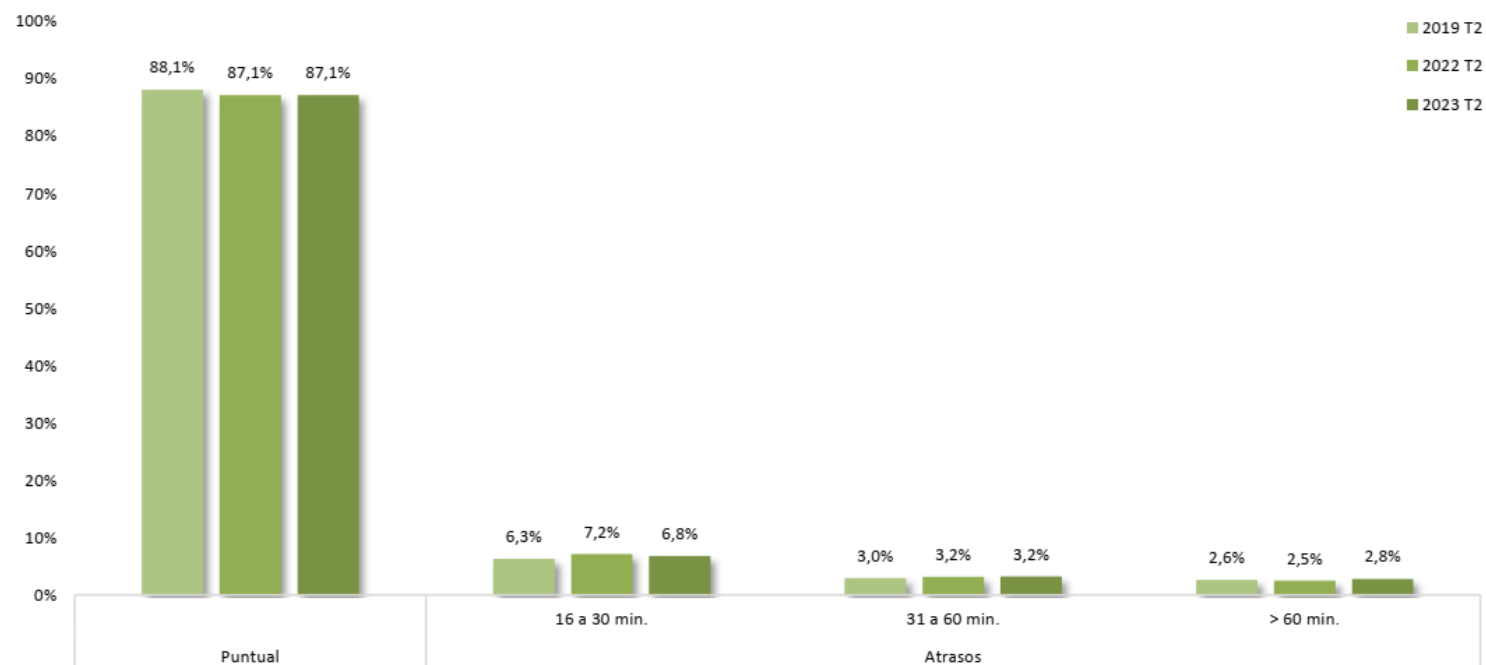


Tabla 3: Puntualidad en despegues por trimestres en rutas internacionales

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2022	T3	87,8%	6,0%	3,5%	2,7%
	T4	84,5%	7,7%	4,7%	3,1%
2023	T1	89,1%	5,3%	2,8%	2,8%
	T2	87,1%	6,8%	3,2%	2,8%

Tabla 4: Puntualidad en despegues 2do trimestre en rutas internacionales

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T2	88,1%	6,3%	3,0%	2,6%
2022	T2	87,1%	7,2%	3,2%	2,5%
2023	T2	87,1%	6,8%	3,2%	2,8%

Gráfico 3: Evolución en puntualidad en despegues 2do trimestre en rutas nacionales

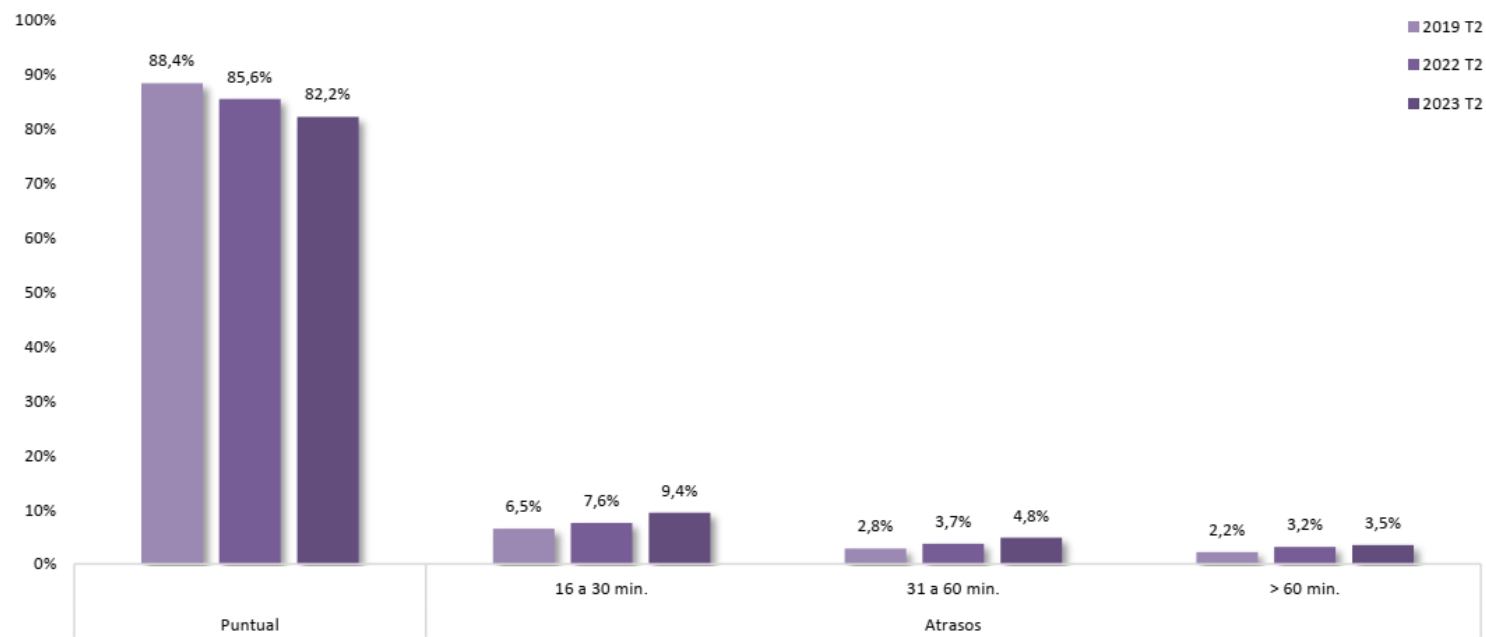


Tabla 5: Puntualidad en despegues por trimestres en rutas nacionales

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2022	T3	84,2%	8,8%	4,2%	2,8%
	T4	83,5%	9,8%	4,2%	2,5%
2023	T1	84,9%	8,6%	3,4%	3,1%
	T2	82,2%	9,4%	4,8%	3,5%

Tabla 6: Puntualidad en despegues 2do trimestre 2023 en rutas nacionales

Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T2	88,4%	6,5%	2,8%	2,2%
2022	T2	85,6%	7,6%	3,7%	3,2%
2023	T2	82,2%	9,4%	4,8%	3,5%

Tabla 7: Regularidad y Puntualidad de líneas aéreas en despegues internacionales 2do trimestre 2023

Línea Aérea	Cantidad de vuelos programados	Cantidad de vuelos realizados	% de vuelos regulares	Cantidad de vuelos puntuales	% de vuelos puntuales ↓	% de atraso entre 16 y 30 min.	% de atraso entre 31 y 60 min.	% de atraso mayor a 60 min.
COPA	460	460	100%	446	97,0%	2,4%	0,2%	0,4%
AIR FRANCE	91	91	100%	87	95,6%	1,1%	2,2%	1,1%
BRITISH AIRWAYS	53	52	98,1%	49	94,2%	1,9%	3,8%	0,0%
AMERICAN AIRLINES	131	131	100%	123	93,9%	1,5%	0,8%	3,8%
DELTA AIRLINES	93	91	97,8%	83	91,2%	4,4%	3,3%	1,1%
UNITED AIRLINES	92	90	97,8%	81	90,0%	4,4%	0,0%	5,6%
LATAM	3.087	3.074	99,6%	2.754	89,6%	6,1%	2,6%	1,7%
AVIANCA	299	299	100%	262	87,6%	7,4%	1,0%	4,0%
IBERIA	104	104	100%	91	87,5%	5,8%	2,9%	3,8%
SKY AIRLINE	811	804	99,1%	695	86,4%	9,2%	3,1%	1,2%
QANTAS	45	45	100%	37	82,2%	4,4%	4,4%	8,9%
JETSMART	639	622	97,3%	491	78,9%	7,2%	5,0%	8,8%
KLM	91	91	100%	69	75,8%	12,1%	7,7%	4,4%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	285	284	99,6%	204	71,8%	15,1%	9,9%	3,2%
AIR CANADA	39	37	94,9%	16	43,2%	21,6%	18,9%	16,2%
ESTELAR LATINOAMERICA	13	13	100%	-	0,0%	15,4%	61,5%	23,1%

Nota: ordenados de forma descendente según porcentaje de vuelos puntuales.

Gráfico 4: Detalle de puntualidad de líneas aéreas en despegues internacionales 2do trimestre 2023

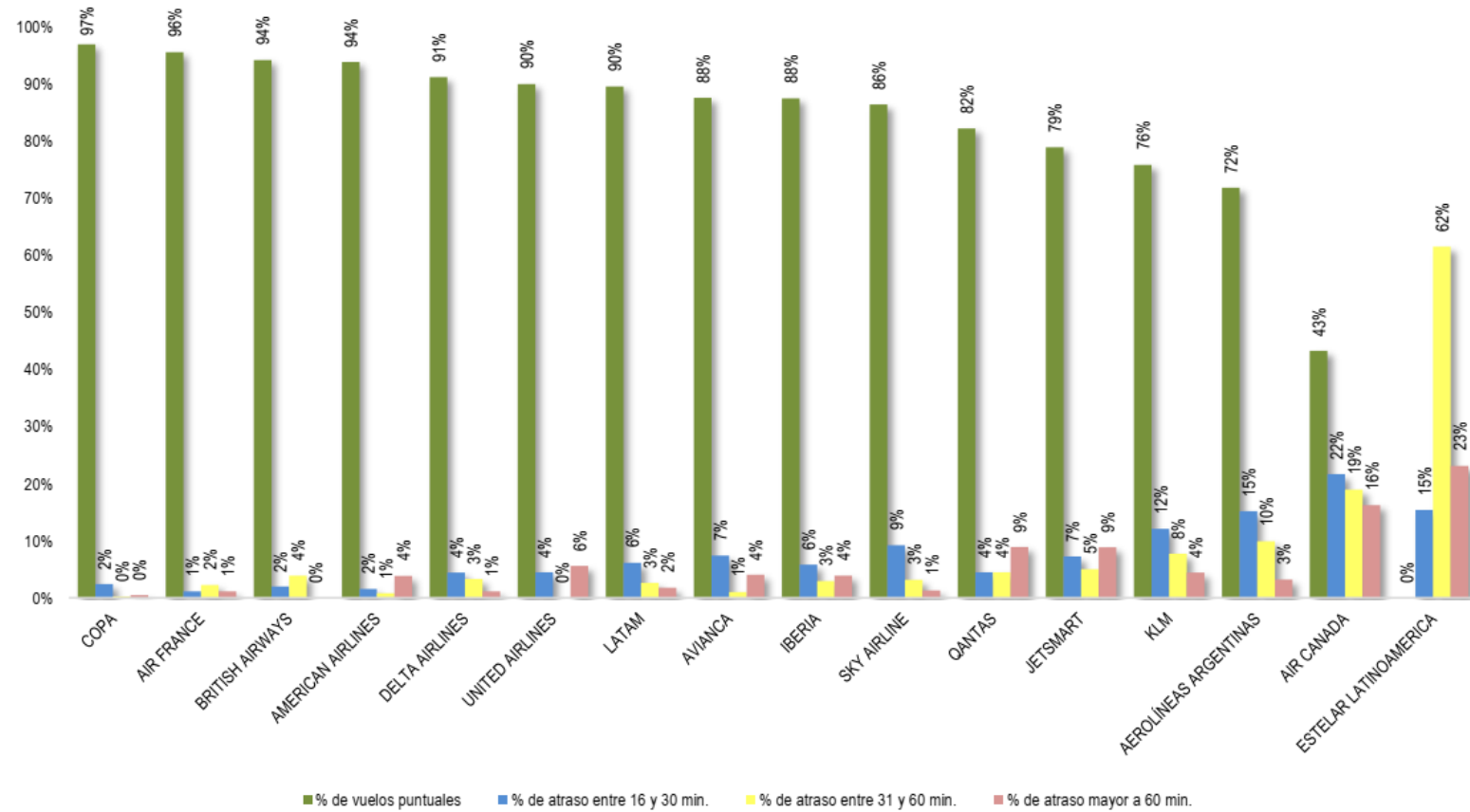
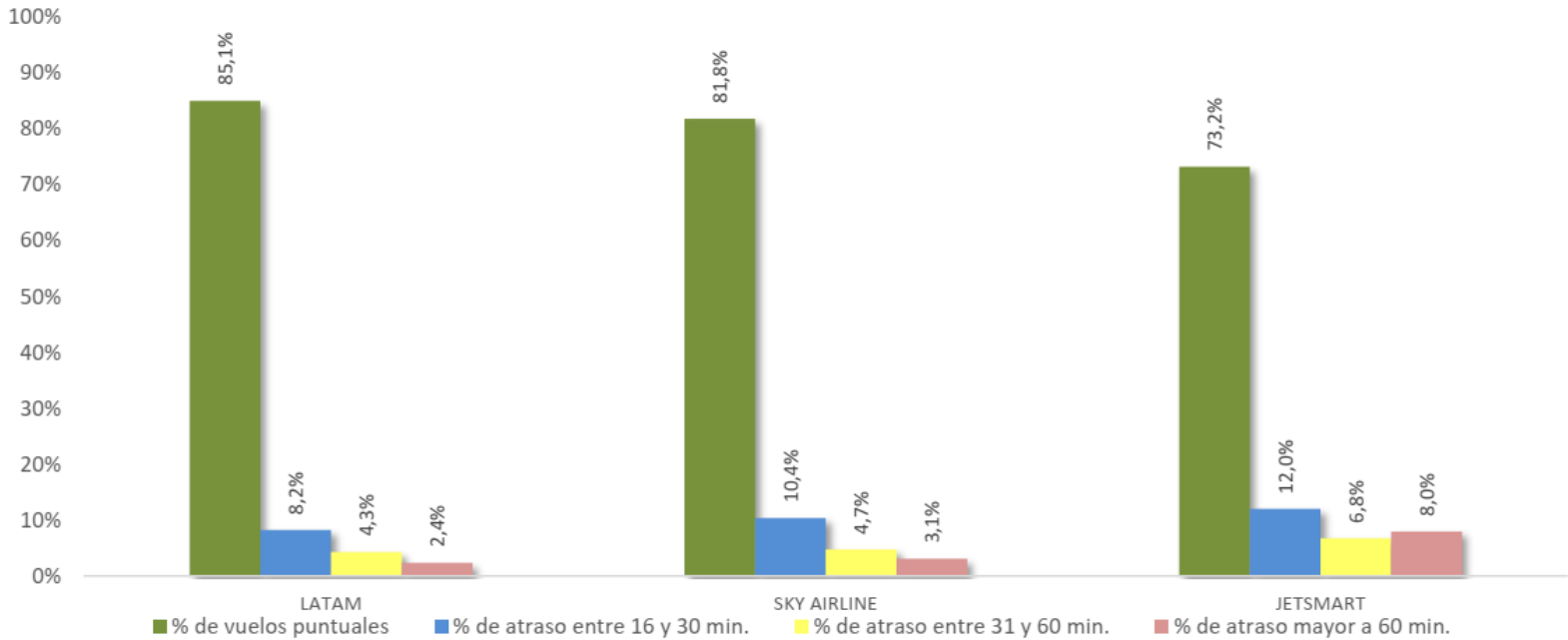


Tabla 8: Regularidad y puntualidad de líneas aéreas en despegues nacionales 2do trimestre 2023

Línea Aérea	Cantidad de vuelos programados	Cantidad de vuelos realizados	% de vuelos regulares	Cantidad de vuelos puntuales	% de vuelos puntuales ↓	% de atraso entre 16 y 30 min.	% de atraso entre 31 y 60 min.	% de atraso mayor a 60 min.
LATAM	12.610	12.536	99,4%	10.663	85,1%	8,2%	4,3%	2,4%
SKY AIRLINE	6.327	6.265	99,0%	5.125	81,8%	10,4%	4,7%	3,1%
JETSMART	3.730	3.621	97,1%	2.652	73,2%	12,0%	6,8%	8,0%

Nota: ordenados de forma descendente según porcentaje de vuelos puntuales.

Gráfico 5: Detalle de puntualidad de líneas aéreas en despegues internacionales 2do trimestre 2023



Reclamos del Transporte Aéreo – Metodología y consideraciones

En el caso que un consumidor estime que el servicio prestado por un proveedor del transporte aéreo (línea aérea) no ha cumplido con lo pactado o prometido por este último, o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentar un reclamo ante el SERNAC, y este último tiene la obligación de recibirlo y gestionarlo de acuerdo con sus facultades.

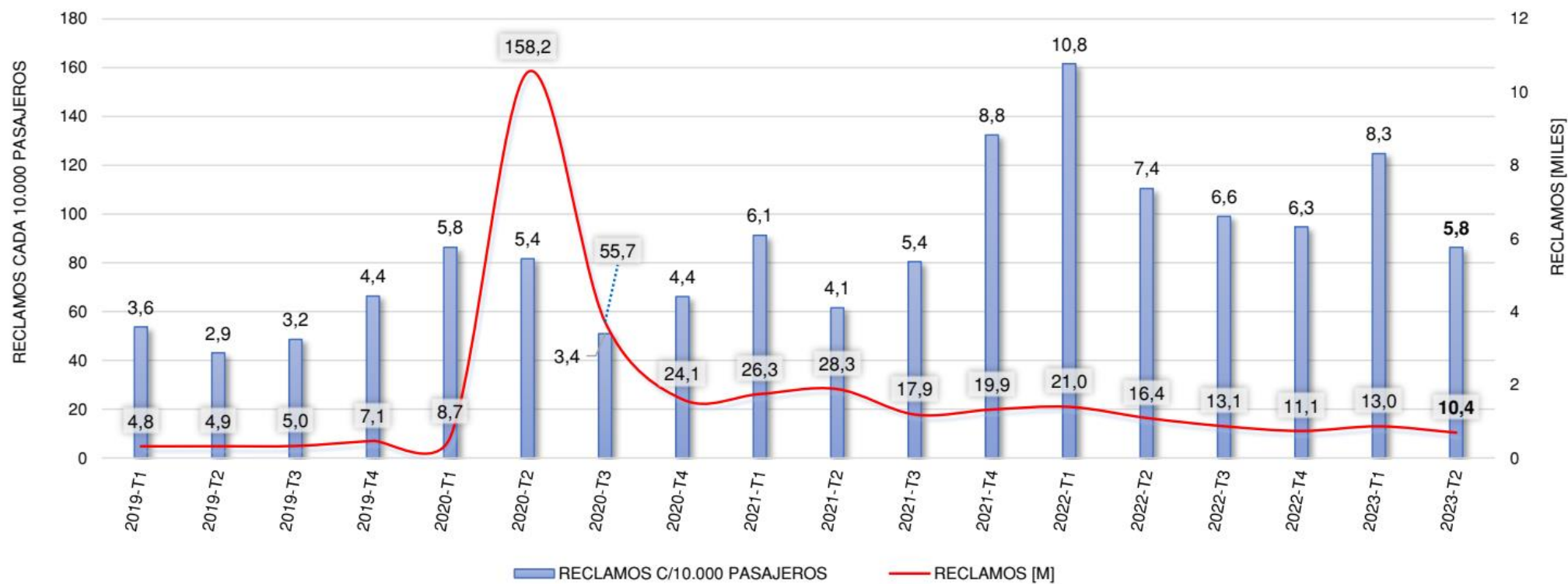
En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, disponible [aquí](#). Por otra parte, el Código Aeronáutico establecido en la Ley N° 18.916, disponible [aquí](#), detalla las obligaciones del transportador aéreo, así como los derechos de los pasajeros.

Las figuras presentadas a continuación son construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC entre 2019 y junio de 2023, por cualquiera de los canales disponibles para este fin. Es importante notar que la fecha de ocurrencia del hecho reportado en el reclamo pudiera estar fuera de este periodo.

Los reclamos que comprenden la base de datos son aquellos cuyo proveedor asociado corresponde a “transporte aéreo”, según la clasificación definida por SERNAC, la cual comprende solamente a líneas aéreas (es decir, no incluye reclamos a, por ejemplo, aeropuertos u otros servicios que se prestan en estos).

Finalmente, es relevante considerar que la sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como “compensación” se ajuste a la normativa vigente ni, en consecuencia, que sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.

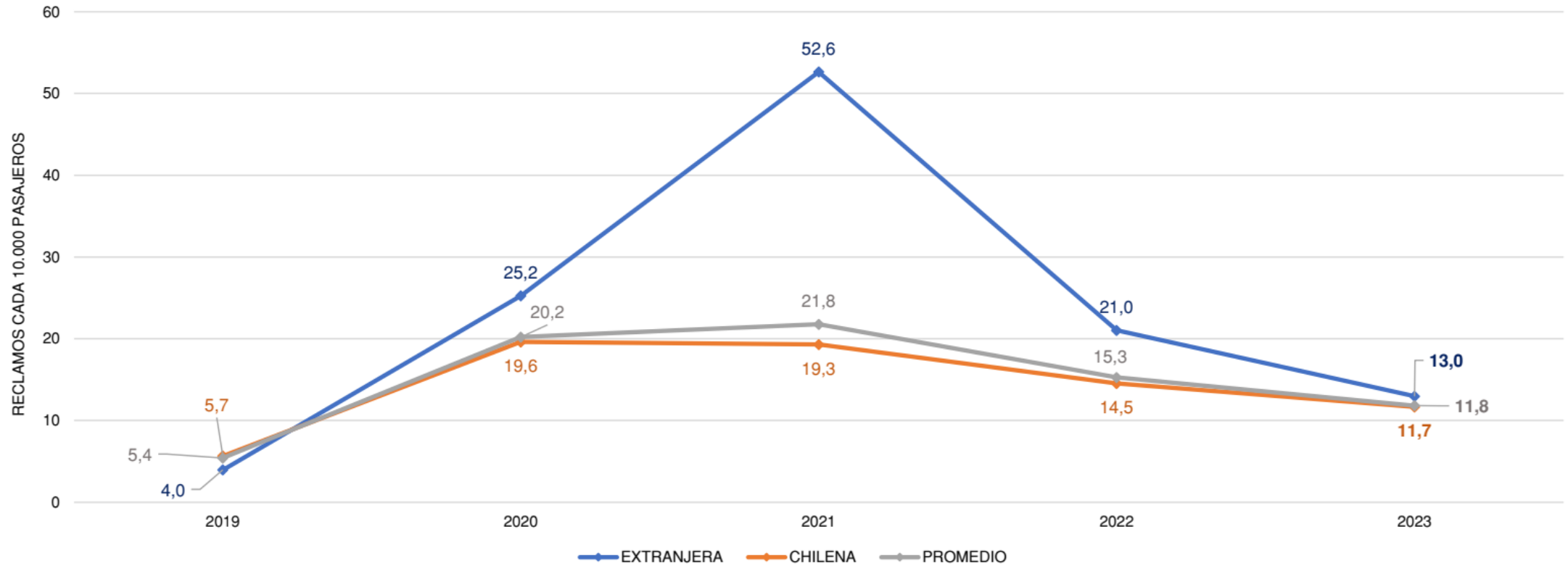
Gráfico 6: Reclamos y tasa cada 10.000 pasajeros



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.

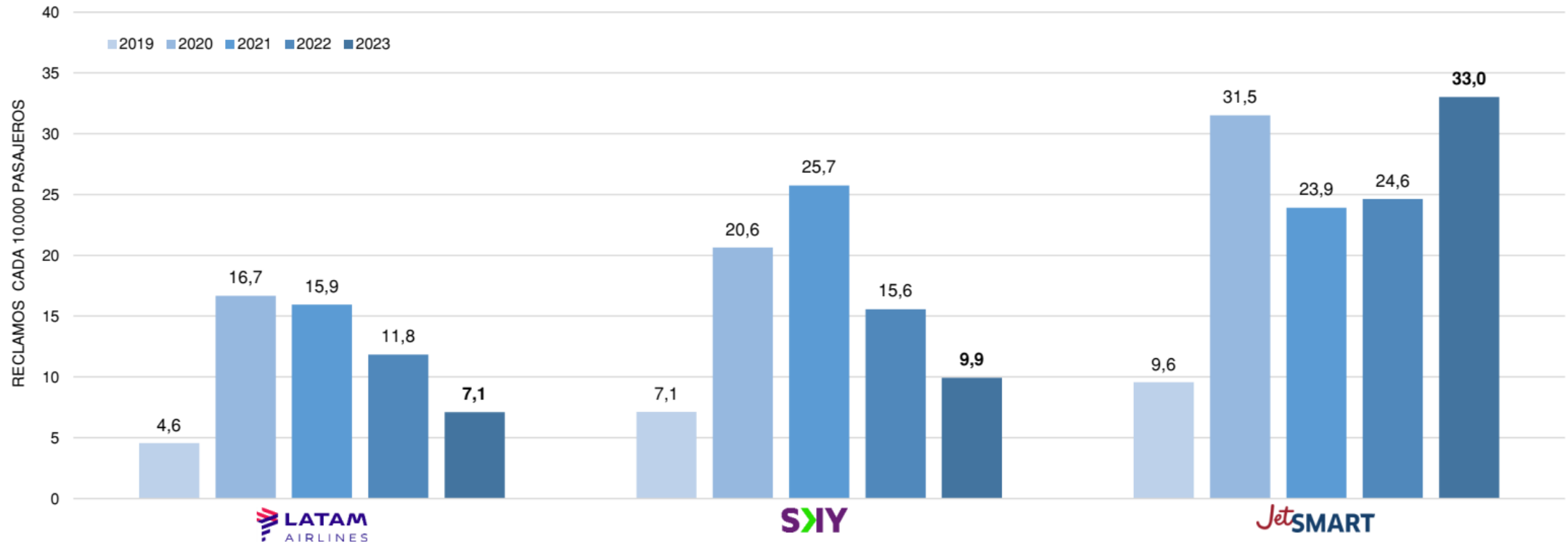
Gráfico 7: Reclamos cada 10.000 pasajeros



Notas:

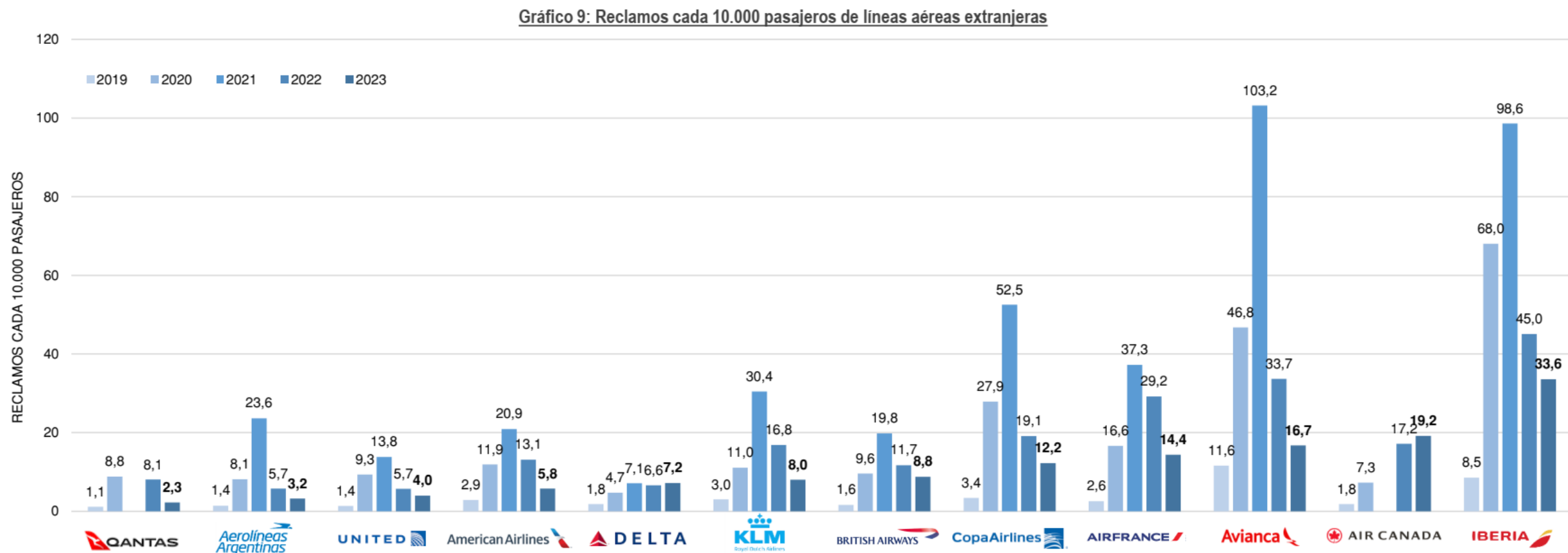
- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.
- Línea aérea chilena: JETSMART, LATAM, SKY AIRLINE.
- Línea aérea extranjera: todas las no incluidas entre las chilenas.

Gráfico 8: Reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas chilenas



Notas:

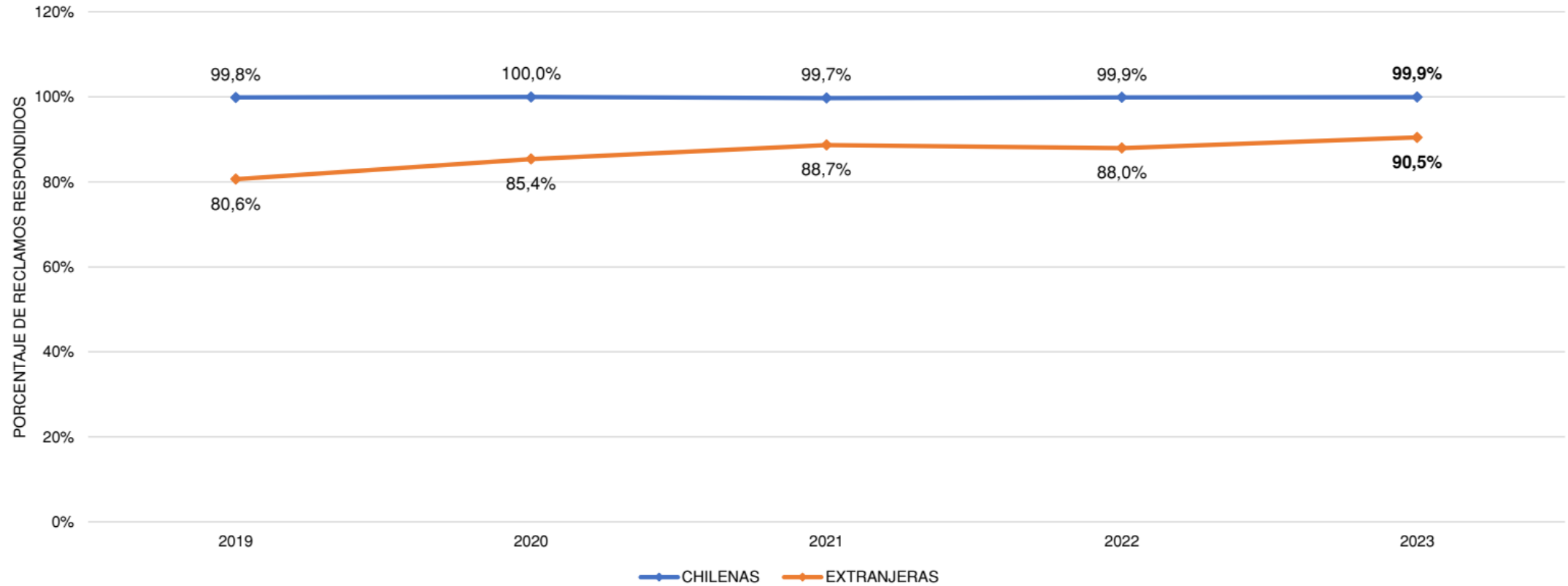
- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.
- Se consideran líneas aéreas con más de 30.000 pasajeros transportados durante el año 2023.
- Ordenados de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.
- Se consideran líneas aéreas con más de 30.000 pasajeros transportados durante el año 2023.
- Ordenados de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.

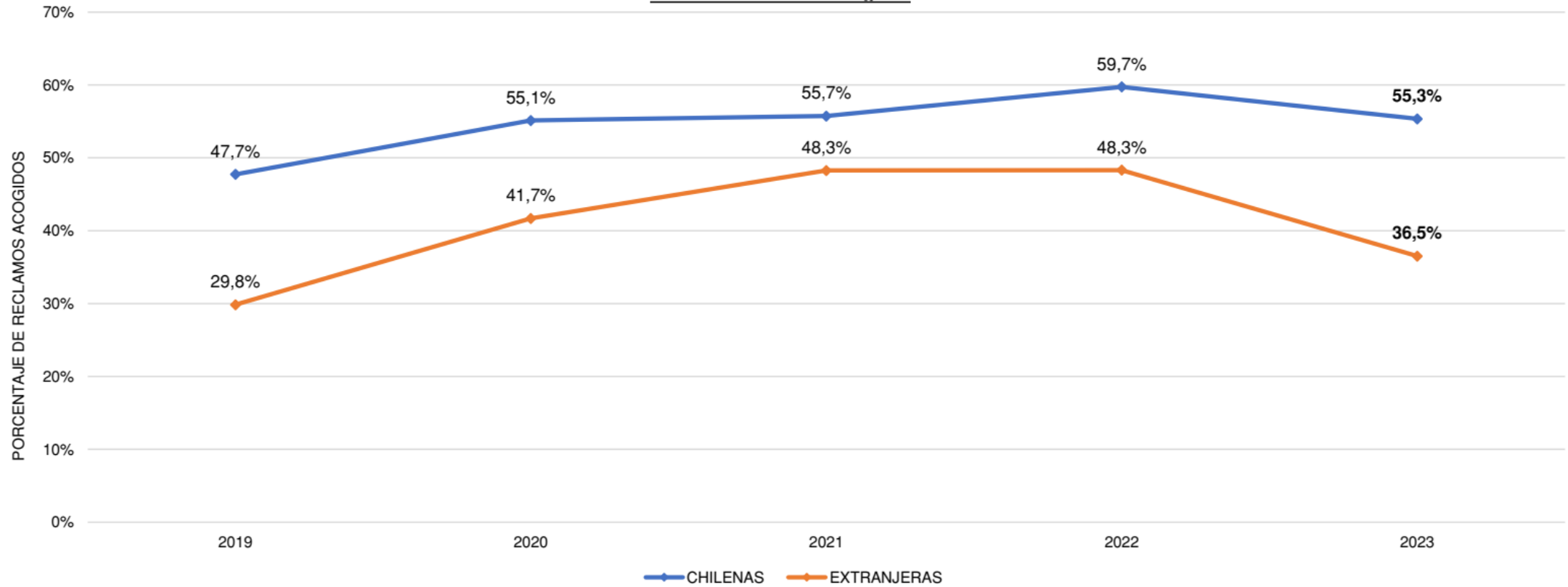
Gráfico 10: Reclamos respondidos



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.
- Se consideran líneas aéreas con más de 30.000 pasajeros transportados durante el año 2023.
- Línea aérea chilena: JETSMART, LATAM, SKY AIRLINE.
- Línea aérea extranjera: todas las no incluidas entre las chilenas.

Gráfico 11: Reclamos acogidos



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de junio.
- Se consideran líneas aéreas con más de 30.000 pasajeros transportados durante el año 2023.
- Línea aérea chilena: JETSMART, LATAM, SKY AIRLINE.
- Línea aérea extranjera: todas las no incluidas entre las chilenas.
- La presentación de un reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como "compensación" se ajuste a la normativa vigente ni que, en consecuencia, sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.



Junta de Aeronáutica Civil

**Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones**

Gobierno de Chile