



Gabriela Peralta
COUNTRY MANAGER IATA CHILE



- Asociación para las aerolíneas del mundo
- 290 aerolíneas miembros de pasajeros y carga
- 82% del tráfico aéreo global
- Directorio constituido por 31 CEO de aerolíneas del mundo

Cada día...

9.8 MILLION PASSENGERS



104,000 FLIGHTS



\$18.6 BILLION WORTH OF GOODS CARRIED



Source: ATAG

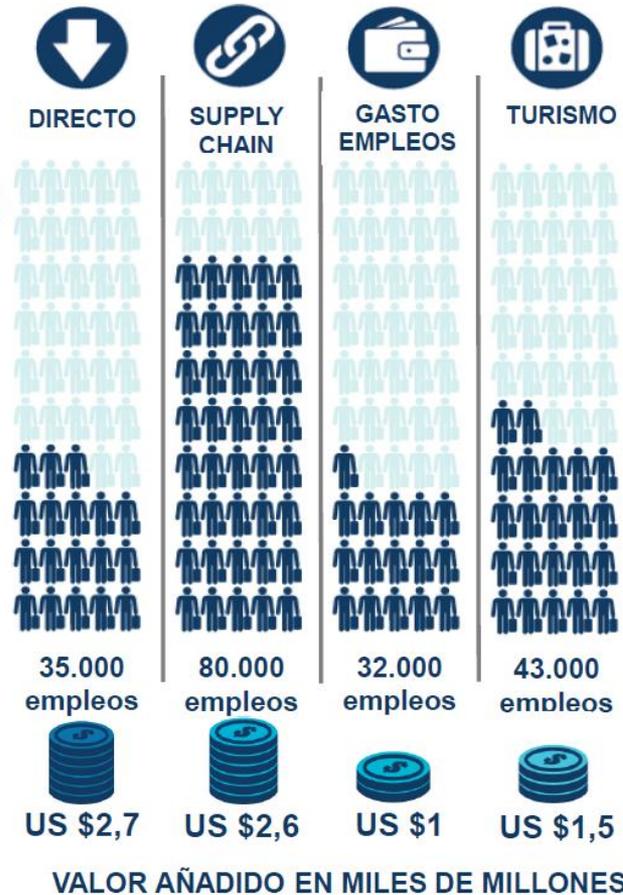
En America Latina y el Caribe, el transporte aéreo contribuye:

...5.2 millones de empleos y \$167 mil millones al PIB

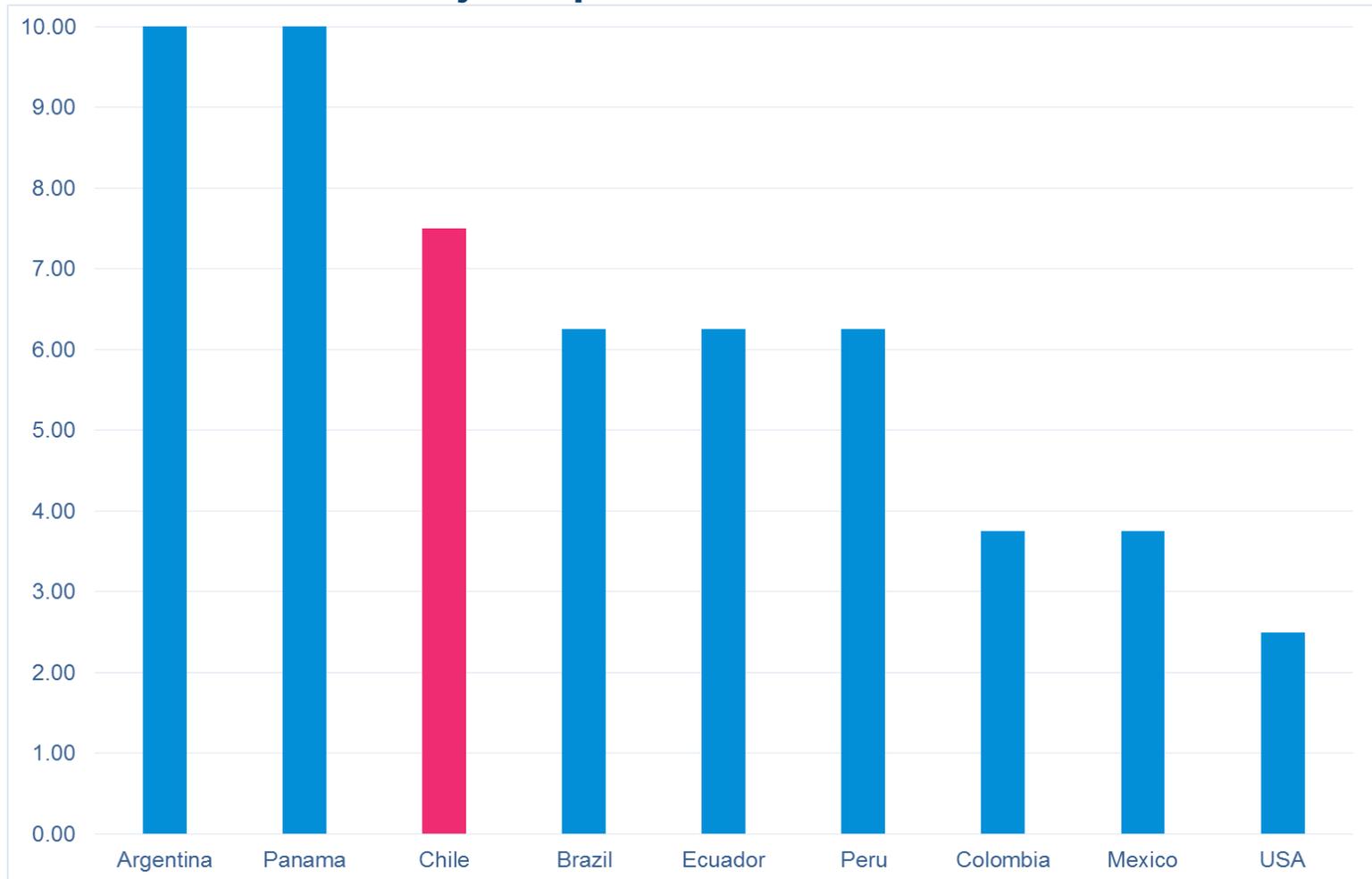




Fuente: Oxford Economics Dec 2016



Regimen de derechos de pasajeros: Alineamiento con mejores practicas de la OACI



Fuente: IATA Economics

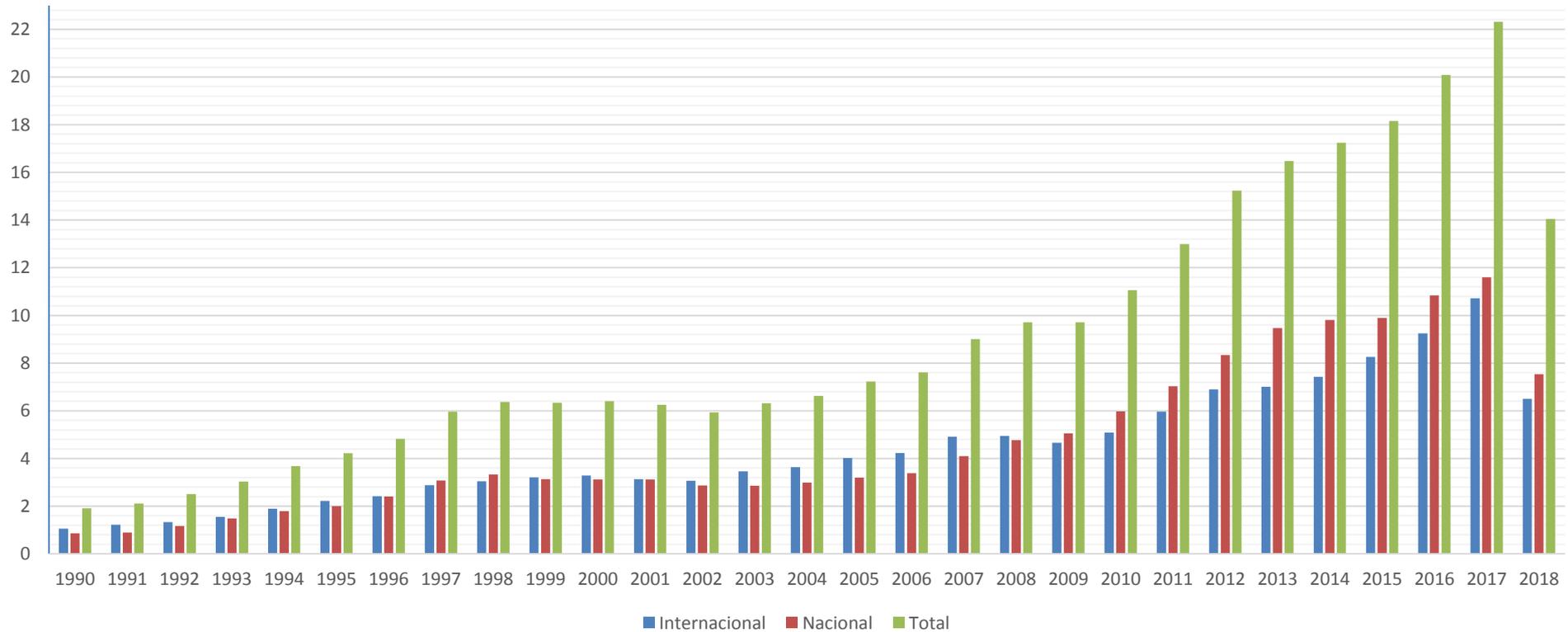
ACHILA

ASOCIACIÓN CHILENA DE LÍNEAS AÉREAS A.G.

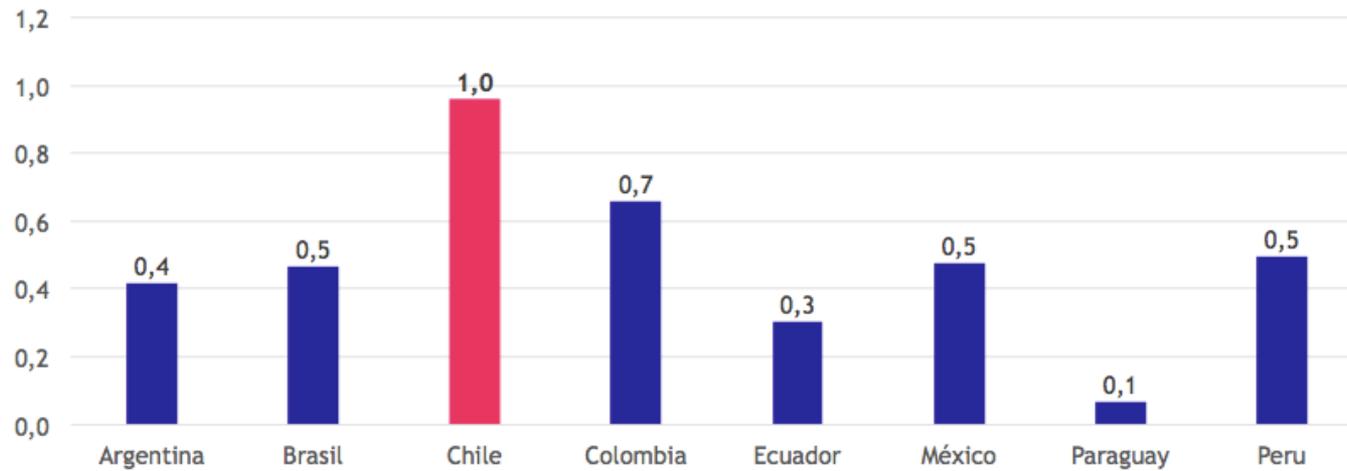
Santiago, septiembre de 2018

Tráfico de pasajeros totales (nacionales e internacionales)

Millones de personas

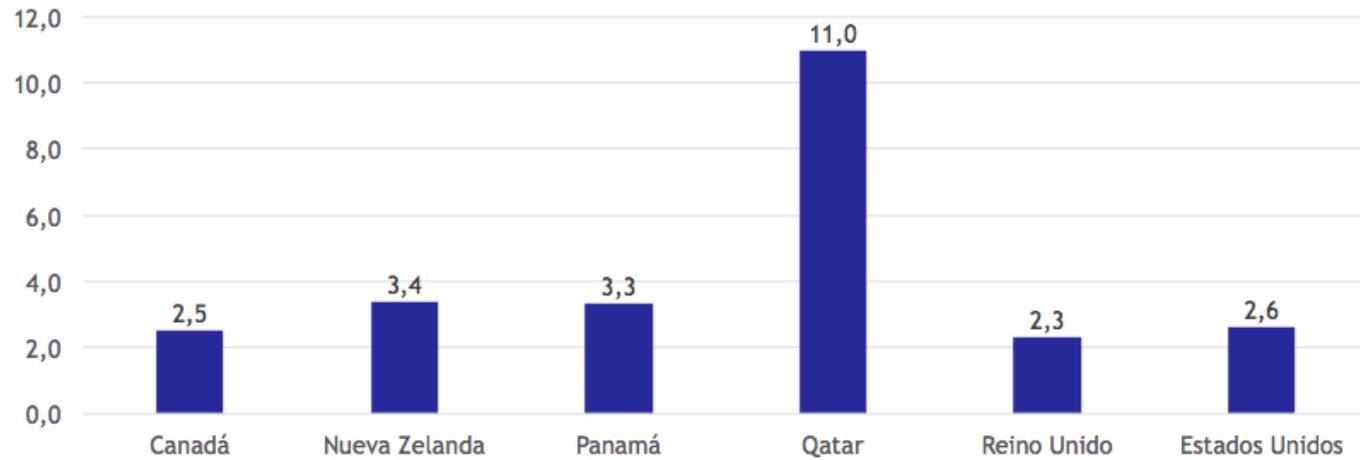


Tasa de Viajes por Habitantes 2017
(pasajeros domésticos e internacionales sobre total de la población)



Fuente: Datos de pasajeros domésticos e internacionales obtenidos de la OACI; datos de población obtenidos del World Economic Outlook Abril 2018 del Fondo Monetario Internacional

Tasa de Viajes por Habitantes 2017
(pasajeros domésticos e internacionales sobre total de la población)



Fuente: Datos de pasajeros domésticos e internacionales obtenidos de la OACI; datos de población obtenidos del World Economic Outlook Abril 2018 del Fondo Monetario Internacional

Industria aérea:

- 1. Mercado aéreo competitivo.**
- 2. Con tarifas muy bajas.**
- 3. El aporte a la facilitación.**

Derechos del pasajero:

- 1. Regulación integral y perfeccionada en año 2015.**
- 2. Índices de reclamos del orden del 0,06%.**
- 3. Pasajeros e infraestructura.**

Régimen de derechos:

Régimen de derechos: Ley 20.831 del año 2015.

1. Deber de información de derechos ante incidencia aeroportuaria:

- a) En tickets aéreos.
- b) Por medio de folletos.
- c) Presencialmente.

Régimen de derechos:

Régimen de derechos: Ley 20.831 del año 2015.

2. Derechos ante una sobreventa:

- a) Reconocimiento a la figura del “voluntario”.**
- b) Prestaciones asistenciales.**
- c) Compensaciones en dinero.**

Compensaciones por sobreventa al 10.09.18

Código Aeronáutico		
Distancia en Km	Monto	EMN
Hasta 500	2 U.F.	54.642
Entre 500 y 1.000	3 U.F.	81.963
Entre 1.000 y 2.500	4. U.F.	109.284
Entre 5.500 y 4.000	10 U.F.	273.210
Entre 4.000 y 8.000	15 U.F.	409.815
Más de 8.000	20 U.F.	546.421

En Unión Europea		
Distancia en Km	Monto	EMN
Hasta 1.500	250 €	201.284
Entre 1.500 y 3.500	400 €	322.055
Más de 3.500	600 €	483.082

Valores: €(\$805) y UF(\$27.321)

Régimen de derechos:

Régimen de derechos: Ley 20.831 del año 2015.

3. Derechos por retraso o cancelación:

- a) Prestaciones asistenciales e indemnización si retraso es culpa del transportador y supera las 3 horas.**
- b) Reembolso si se desiste de volar.**

En Unión Europea no hay compensación en dinero por retraso.

Régimen de derechos:

Régimen de derechos: Ley 20.831 del año 2015.

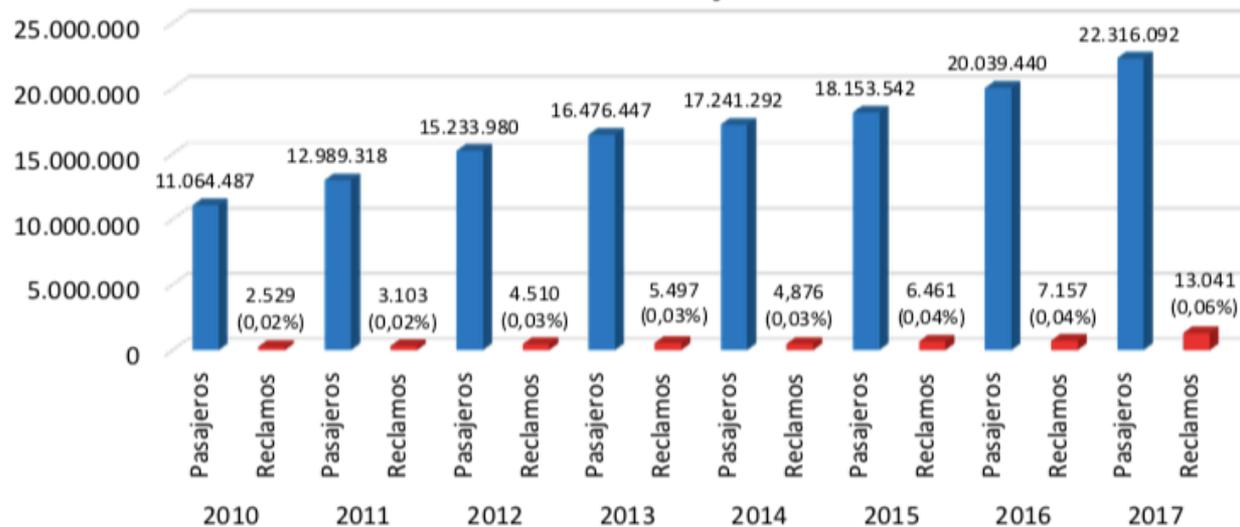
3. Aplicabilidad de procedimiento de Ley de Protección al Consumidor:

Hasta **50 UTM** hoy.

Hasta **300 UTM** cuando entre en vigencia modificación a Ley de Protección al Consumidor.

Índice de reclamos:

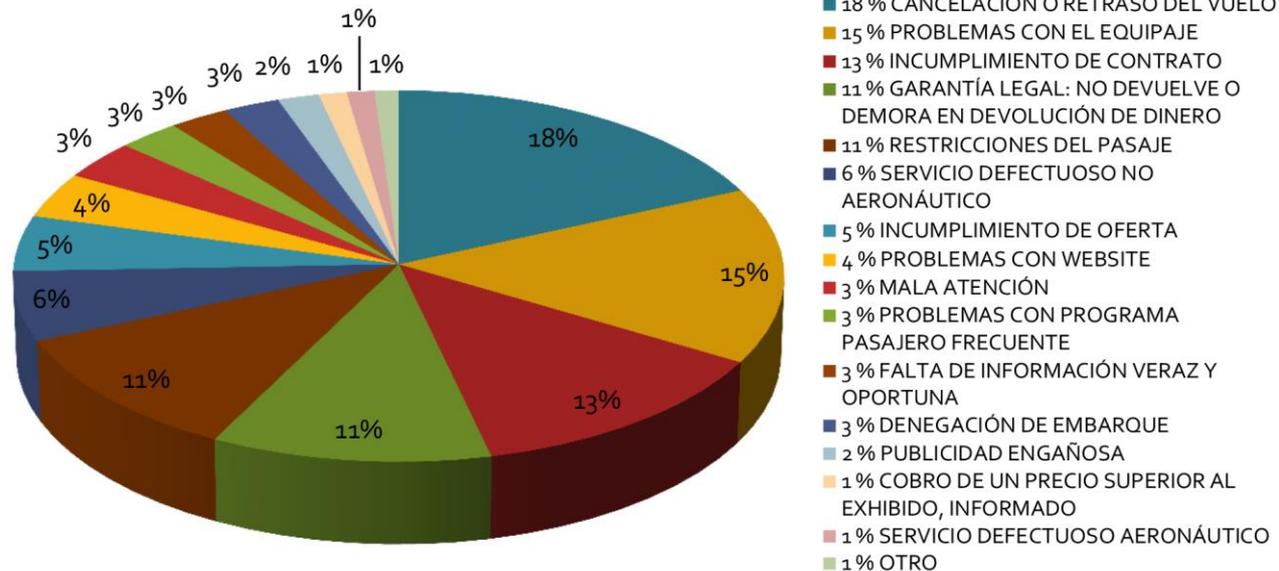
Relación Pasajeros - Reclamos 2010-2017



Fuente: www.jac.gb.cl

Índice de reclamos:

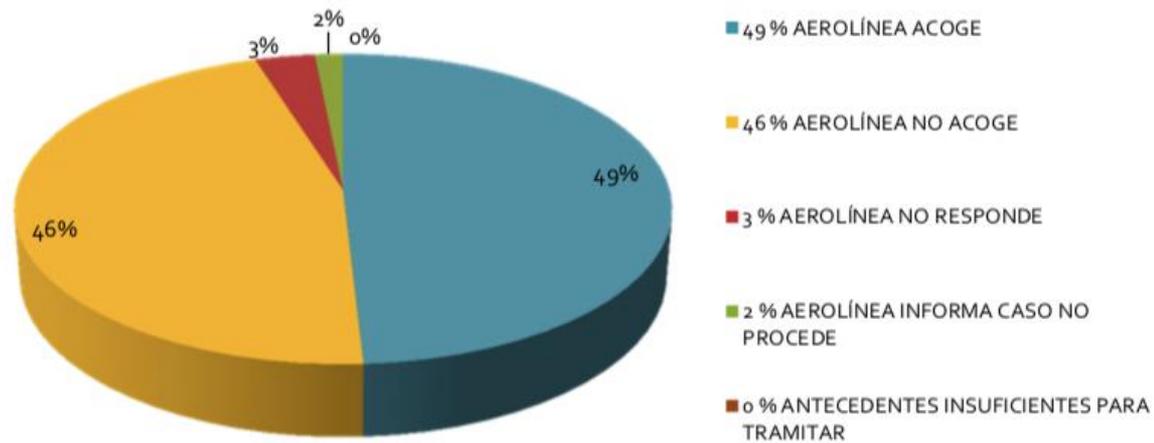
Reclamos del Transporte Aéreo 2017



Fuente: www.jac.gb.cl

Índice de reclamos:

Reclamos del Transporte Aéreo Enero - Diciembre 2017



Fuente: www.jac.gb.cl

Regularidad y puntualidad:

Despegues desde AMB año 2017 (Fuente: JAC).		
Trimestre	Regularidad	Puntualidad
1	99,7	85,3
2	99,4	84,7
3	98,9	77,8
4	98,9	76,7

Pasajeros e infraestructura:

- 1. Los problemas en AMB.**
- 2. En aeropuertos de regiones.**
- 3. Conectividad ciudad – aeropuertos.**

Conclusiones:

- 1. Régimen moderno e integral de derechos de los pasajeros.**
- 2. Regulaciones adicionales aumentarían costo de la operación y constituiría barrera de entrada.**
- 3. Desafíos en la infraestructura.**

ACHILA

ASOCIACIÓN CHILENA DE LÍNEAS AÉREAS A.G.

Santiago, septiembre de 2018