



Comisión de Transporte sobre Proyecto de Ley sobre Endoso o Transferencia de pasaje aéreo, del titular a un tercero



Eliseo Llamazares
Líder de Aviación y Turismo para América Latina

Contenido

1

Carácter internacional de la regulación aérea

2

Aspectos relevantes para los pasajeros

3

Efectos económicos

4

Conclusiones generales





1

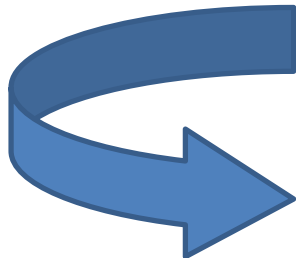
Carácter
internacional de la
regulación aérea

Regulación aérea internacional

1

Desde su concepción, la regulación aérea, dada su naturaleza internacional, se ha regulado y establecido a través de grandes convenios internacionales, por encima de las propias soberanías de los países miembros. Cronológicamente:

1. **Convenio París en 1919:** primera vez que se define “aeronave”.
2. **Convenio de Varsovia en 1929** (que fue posteriormente modificado por el Convenio de La Haya en 1955 y el Convenio de Montreal en 1975): regula el tráfico aéreo internacional en lo que se refiere a la emisión de boletos, resguardo de equipajes y responsabilidades de las compañías aéreas.
3. **Convenio de Chicago 1944:** se estructuran importantes artículos en lo referente a Navegación aérea Internacional y Organización aérea Internacional con la constitución de la OACI.
4. **Convenio de Montreal 1999:** regula la responsabilidad civil de los transportistas aéreos cuando los pasajeros, el equipaje y/o la carga sufren daños en el transporte aéreo internacional.



*Este último Convenio establece las bases a nivel mundial del establecimiento de Derechos para los Consumidores, que han sido implementados en gran número de países con especial impacto en la **Unión Europea** y que a continuación veremos su recomendación de implementación en Latinoamérica a través de la **CLAC***

Regulación aérea internacional- Latinoamérica

1

La XVIII Asamblea de la CLAC (Comisión Latinoamericana de Aviación Civil) de la que Chile es miembro a través de la JAC, se establecen los siguientes criterios y directrices en materia de **servicio al cliente y calidad total de servicios aéreos y aeroportuarios. Derechos de pasajeros y Deberes del transportista aéreo:**

Título A: Relativo a información, reservas y billetes pasajes (ámbito de estudio en esta Propuesta de Ley)

1. **Artículo 2** durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportista aéreo o su representante, operador turístico y agencia de viajes le informe sobre: 1- Los vuelos (directo o con escala, de la compañía o código compartido, etc..), 2- Los tipos de tarifas disponibles y sus características (restricciones), 3- El valor del billete, 4- Los aeropuertos de origen y destino , 5- El tipo de aeronave, 6- Condiciones de transporte: relativas a reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, tarifas y sus condiciones, limitación equipaje, etc...
2. **Artículo 3** sobre las reservas: 1- Medios para realizar la reserva, 2- Registro y codificación única de la reserva, 3- Protección de la información personal del pasajero, 4- Respeto a la reserva, 5- Información sobre cambios.
3. **Artículo 4** sobre el billete: 1- Derechos cuando se adquiere un billete: derecho de información, derecho a recibir documento acreditativo del billete y respeto a la tarifa acordada, 2- Vigencia del billete por 1 año, 3- Corrección de errores, 4- Desistimiento: 72 horas antes de vuelo internacional y 48 horas antes de vuelo doméstico, 5 –Cumplimiento promociones y todo incluido.

Regulación aérea internacional- Conclusiones

1

Podemos llegar a dos conclusiones importantes en base a las anteriores diapositivas de esta parte de la presentación:

1

Reglas internacionales

El transporte aéreo **tiene una reglas internacionales** a las que hay que alinearse para **cumplir** con los **acuerdos bilaterales y multilaterales**, facilitar el **funcionamiento de la industria a nivel global**, **atraer a aerolíneas a nuestro territorio** y así **fomentar la conectividad y el desarrollo** del transporte.

2

Retracto y Endoso

El **“retrato”** tal y **como ha quedado aprobado por la Cámara de los Diputados**, está considerado en la **normativa internacional**, con lo que es una norma que se alinea con las prácticas internacionales y no debería ser de difícil implementación por las compañías aéreas en Chile. Sin embargo el **“endoso” no es un aspecto considerado en la normativa internacional**, y hoy en día podría **ocasionar importantes incrementos de precios** que si es la prioridad del pasajero aéreo en Chile.

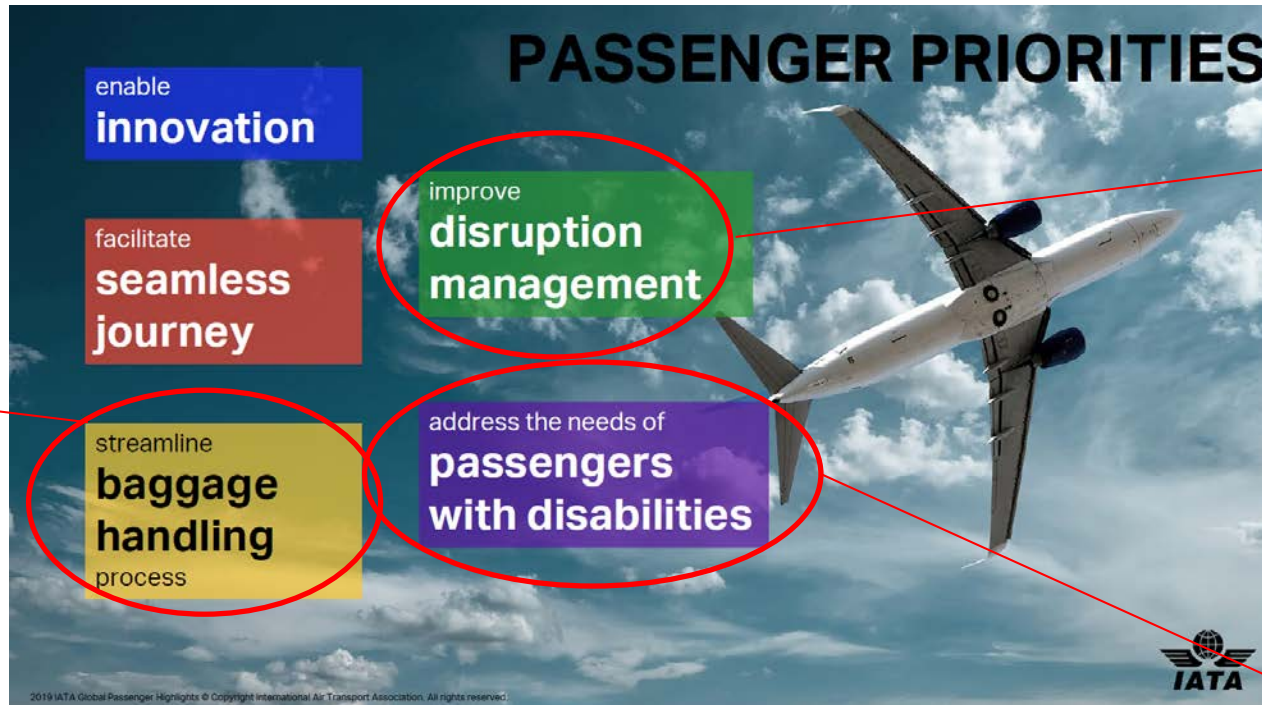
2

Aspectos
relevantes para los
pasajeros

Aspectos relevantes para pasajeros- Mundo

2

Derivado de un estudio de IATA a más de 10.000 pasajeros, quedaron patentes las siguientes prioridades que deberían ser consideradas por los reguladores en caso de ser necesario:



Fuente: IATA Global Passenger Survey 2019

El **equipaje**: gestión, pérdidas, daños, obligaciones cuando hay varios operadores, etc...

Información sobre vuelos online: retrasos, cancelaciones, etc... y procesos a través de tecnología

Importante los derechos de **pasajeros con discapacidades**

Estas prioridades de los pasajeros son las que están recogidas en la regulación internacional y que realmente son necesarias implementar.

Aspectos relevantes para pasajeros- Mundo

2

Otras encuestas internacionales confirman qué consideran los pasajeros importante:



Fuente: NATS Aviation Index 2019

Obtener **tarifas más bajas es la prioridad** para los pasajeros. Cualquier normativa que pudiera poner en riesgo este aspecto, podría tener un impacto en la satisfacción.

60% think reducing emissions should be an industry priority. That's up from **52%** in **2018**.

Fuente: NATS Aviation Index 2019

El **Cambio climático** es una preocupación de los pasajeros y de la industria aérea. La OACI ha desarrollado el programa **CORSIA** para hacer frente a esta preocupación de todos.

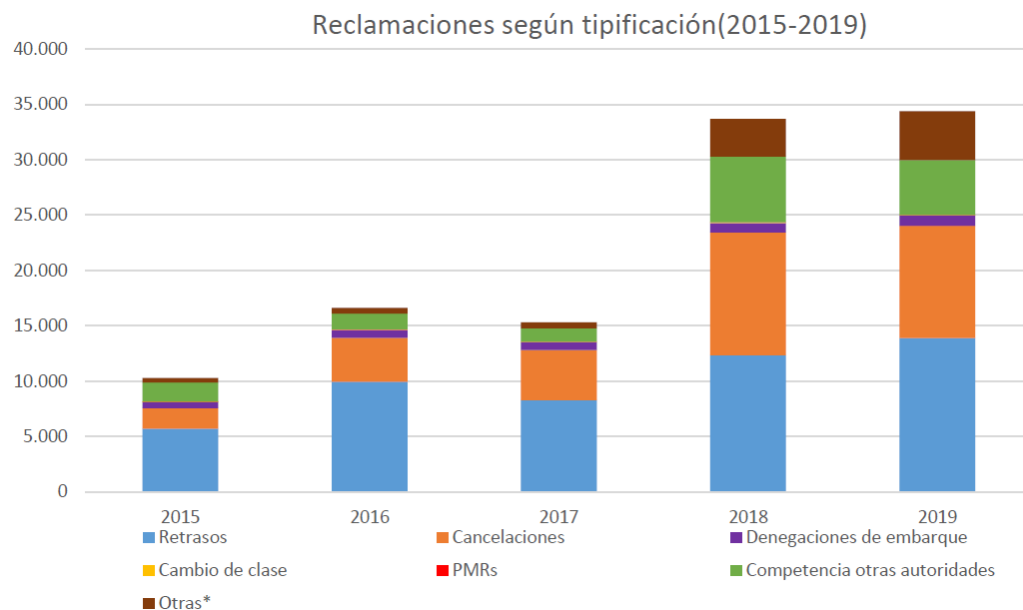
Aspectos relevantes para pasajeros- España

2

En esta parte de nuestro documento queremos mostrar que aspectos son importantes para el pasajero y por tanto deberían estar regulados para mejorar su satisfacción en la realización de un vuelo.

Para analizar este aspecto iremos al informe de EASA (Entidad de Seguridad Aérea de España) que gestiona las incidencias y reclamaciones con las aerolíneas en España, país en el que en 2019 pasaron más de 275 millones de pasajeros por sus aeropuertos.

Las reclamaciones en los últimos años han sido en las siguientes materias:



Fuente: EASA Informe Anual de 2019 de Actividad de Derechos de Pasajeros

El **73%** de las reclamaciones en 2019 van dirigidas a aspectos relacionados con **cancelaciones o retrasos en vuelos** y a **denegaciones de embarque(*)**. Estos aspectos son los que están regulados por la normativa internacional.

(1) La denegación de embarque (por overbooking) es algo habitual en Europa, dado que muchas aerolíneas de bajo costo tenían más de un 95% de factor de ocupación anual, lo que significa que habitualmente sobrepasaban el 100%. En Chile y Latinoamérica, el factor de ocupación ronda el 80%, por lo que este incidente es de mucha menor frecuencia.

Aspectos relevantes para pasajeros- Chile

De acuerdo a un estudio realizado para la JAC de Chile en 2011, lo que los pasajeros chilenos más valoraban era:

1- Tráfico doméstico: **mayor numero de tarifas y de compañías aéreas** compitiendo en el mercado interno. Este es el factor que más valoraban los pasajeros chilenos en aquel momento. Iniciativas que desincentiven o encarezcan los vuelos podrían generar una peor percepción del tráfico aéreo en Chile.

2- Tráfico internacional: La **puntualidad** era el factor clave de la satisfacción del cliente chileno en aquella encuesta.

Fuente: Junta Aeronáutica Civil . Estudio para evaluar la calidad del transporte aéreo en Chile. Marzo 2010

A pesar de ser un estudio de 2011, la **perspectiva de calidad de servicio de los pasajeros aéreos chilenos** está **alineada a las inquietudes actuales** en cuanto a percepción de satisfacción por el servicio: **precio y puntualidad**.

Aspectos relevantes para pasajeros- Conclusiones

2

Podemos llegar a dos conclusiones importantes en base a las anteriores diapositivas de esta parte de la presentación:

1

Retracto y Endoso

Las inquietudes de los pasajeros a nivel Global, a nivel de Referentes (España y UK) y a nivel de Chile **no se centran en estas dos situaciones**, con lo que **una regulación que pudiera ocasionar aumentos en el precio de los boletos podría ocasionar un reducción significativa en su satisfacción por el servicio.**

2

Camino a recorrer

Es cierto que **Chile tiene oportunidad de mejorar los derechos de sus pasajeros**, a través de la implementación de **normativas que ya han sido recogidas internacionalmente** y que en Chile siguen estando distantes de las mejores prácticas (normativa relacionadas con retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque y normativas relacionadas con gestión de equipajes). Otra **nuevas normativas de inclusión** (para mejorar la vida de personas discapacitadas) y **de sostenibilidad, deben ser incorporadas en la agenda de los reguladores chilenos.**

3

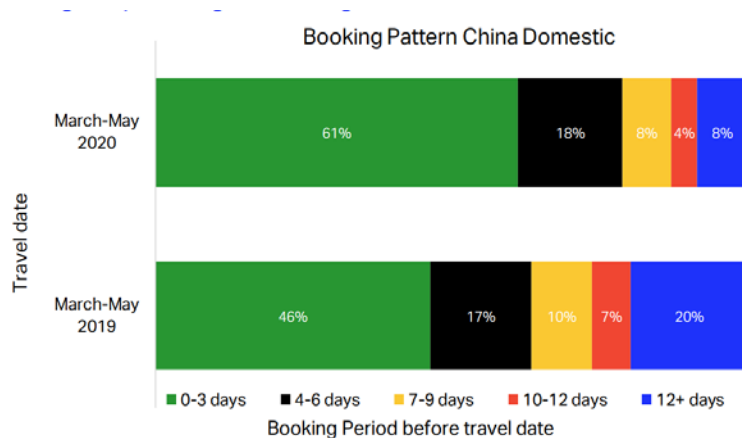
Efectos económicos

Aspectos económicos- retracts and endoso

La **fente tradicional de la financiación** de la industria aérea son las **reservas pagadas por anticipado**.

Estas reservas han supuesto una fuente de liquidez a las aerolíneas, que han sabido incentivar a través de sus políticas de “**Revenue Management**” para acceder a una fuente de financiación “no bancaria”. Cuanto antes se realiza la reserva más reducido es el precio (el equivalente a un **descuento por pronto pago**).

Hoy estamos viviendo momentos críticos para la industria aérea debido al COVID-19. Además de la incertidumbre derivada de las restricciones sanitarias que los países imponen para proteger a sus ciudadanos de la propagación del virus motivan una reducción significativa de los vuelos y de los pasajeros que van en ellos, se ha añadido la reducción del periodo de anticipación de la realización de reservas.



Fuente: IATA Economics

En esta gráfica estamos viendo el comportamiento de la anticipación de las reservas en China, mercado que ha despegado mucho antes que el Latinoamericano gracias al control del COVID-19. Vemos como **76%** de las reservas se hacen 9 días antes del vuelo. En la aplicación de las normativas aquí expuestas haría que las compañías, con la incertidumbre actual, ahondaran en sus problemas de liquidez al ser la mayor parte de sus reservas “exigibles” para un posible retracts.

Otro factor importante del **retracts** es que esa figura **ya se contempla por la industria (flexibilidad)**, pero ello requiere un costo. Está en manos del ciudadano aceptar la capacidad de retracts pagando más por el boleto o no tener esta posibilidad y por tanto mejorar la tarifa con la que puede viajar. **No se debe limitar la capacidad del ciudadano de elegir.**

Aspectos económicos-retracto y endoso

En condiciones normales, la existencia del retracto incluido en el precio y dado la tendencia de compra de boletos en el último momento aumentaría el precio por dos razones económicas:

- 1- Pérdida del “**descuento por pronto pago**” por la anticipación de compra del boleto.
- 2- La incorporación de un “**servicio obligatorio**” en la estructura tarifaria que incrementa el valor del ticket total en comparación con el “**solo volar**” que ha universalizado el transporte aéreo.

El impacto económico derivado del **Endoso**, se fundamenta en los siguientes aspectos:

- 1- La industria internacional tiene **reglas implementadas a nivel global de venta de boletos**. Para incluir una política que no es internacionalmente usual, las aerolíneas y las agencias de viaje **tendrán que realizar inversiones en tecnología capaz de gestionar este hecho** y a la vez cumplir con requisitos internacionales. Estas inversiones redundarán en un **incremento del precio de boleto**.
- 2- El endoso es una **práctica casi inexistente en la industria del transporte aéreo** por múltiples razones y en los casos en los que se aplica esta práctica, se introducen **múltiples limitaciones** para **evitar fraudes y mercados no formales secundarios**, que la hacen **casi impracticable**. En países donde está implementada (Perú) supone un aumento muy considerable del costo (penalización, notario, etc...) que solo justifica esta norma en **casos excepcionales** en los que este sobre coste compensa frente al precio del boleto, más que en el hábito corriente del transporte aéreo.

4

Conclusiones generales

Conclusiones generales

4



Retracto

- Es una **política que se alinea a la normativa internacional** y por tanto existen herramientas capaces de gestionar este aspecto de forma eficaz.
- **El momento actual no es el idóneo** dada la situación de la industria aérea, que a falta de ayudas financieras, necesita un **apoyo en regulación que mejore su liquidez** y dado que la **mayoría de las aerolíneas han implementado políticas voluntarias y gratuitas de flexibilización** para atender a la incertidumbre y necesidades de sus pasajeros.
- **Generará un aumento del costo del boleto** que si es la prioridad de los pasajeros en la actualidad.



Endoso

- Es una **política no generalmente aceptada en las normas internacionales** (OACI).
- Puede acarrear **problemas de seguridad en los aeropuertos**.
- **Incrementará el costo** por las inversiones necesarias, por el **aumento de los servicios en el boleto** y el impacto en la **anticipación de demanda**.



Otras normas

- Hay otras normas internacionales que impactan en la satisfacción del cliente que no están completamente implementadas como aspectos relacionados con **retrasos, cancelaciones, denegaciones de embarque y gestión de equipajes**.
- Hay áreas donde empezar a trabajar que mejorar la percepción de los pasajeros del transporte aéreo como la **inclusión y la sostenibilidad**.

