



Resolución No. 0381/2013

LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

CONSIDERANDO:

Que, la Autoridad Aeronáutica, reconociendo al usuario como destinatario del servicio público que debe garantizar el Estado y como principal soporte de la industria del transporte aerocomercial, procurará asegurar su derecho a tener todas las garantías contempladas en la Constitución de la República y las leyes aplicables, en términos de protección, atención e información necesarias, para lo cual dispondrá de un servicio de transporte aéreo comercial seguro, ordenado y eficiente;

Que, con el propósito de velar por una eficiente, justa y equitativa prestación de servicios públicos de transporte aéreo, la Autoridad Aeronáutica estableció normas y procedimientos que garanticen la compensación a los usuarios de dicho servicio, por los retrasos y las cancelaciones de los vuelos domésticos regulares (de itinerario) por parte de las compañías aéreas que prestan dicho servicio;

Que, la Dirección General de Aviación Civil mediante Resolución No.046/2012 de fecha 5 de marzo del 2012, aprobó las "Disposiciones Complementarias para la Compensación a los Usuarios por Retrasos y Cancelaciones de Vuelos Domésticos Regulares por parte de las Compañías Aéreas" y su posterior modificación mediante Resolución 083/2012 de 23 de marzo del 2012;

Que, la Dirección General de Aviación Civil mediante Resolución No.318/2013 de fecha 23 de septiembre del 2013, aprobó la modificación de las "Disposiciones Complementarias para la Aprobación y Cumplimiento de Itinerarios", en la cual se establece 30 minutos como rango válido para los adelantos o retrasos de vuelos;

Que, es necesario modificar la Resolución 083/2012 de 23 de marzo del 2012 a fin de equiparar los rangos válidos para las compensaciones con los establecidos en la Resolución 318/2013; además, para evitar confusión en la aplicación de las disposiciones para las compensaciones contenidas en las Resoluciones 046 y 083, es preciso unificarlas en un solo documento;

Que, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley de Aviación Civil, publicada en el Registro Oficial No. S-435 del 11 de enero del 2007, se determina las atribuciones y obligaciones del Director General de Aviación Civil entre otras las de dictar, reformar, derogar regulaciones técnicas, órdenes, reglamentos internos y disposiciones complementarias de la Aviación Civil, de conformidad con la presente Ley, el Código Aeronáutico, el Convenio sobre Aviación Civil Internacional; y,

 En uso de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la modificación de las *“Disposiciones Complementarias para la Compensación a los Usuarios por Retrasos y Cancelaciones de Vuelos Domésticos Regulares por parte de las Compañías Aéreas”*, contenidos en los siguientes artículos:

Art. 1.- Objeto.- La presente Resolución establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo doméstico regular en el Ecuador.

Art. 2.- Definiciones.- Para los efectos de la presente resolución, se entenderá por:

Agencias de viajes u Operador Turístico.- Las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Billete.- Todo documento válido, individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado, en el cual conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista.

Cancelación.- La no realización de un vuelo programado en el que había reservada al menos una plaza.

Circunstancias imprevistas.- Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación tales como causas meteorológicas que impiden la operación del vuelo, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra, entre otros.

Denegación de embarque.- La negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al chequeo.

Destino final.- El último destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación.

Explotador Aeroportuario u Operador Aeroportuario.- Es la persona natural o jurídica, debidamente autorizada para operar un aeródromo y/o aeropuerto.

Reserva.- Acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.

Sobreventa (overbooking).- Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.

 **Transportador Aéreo.-** Persona jurídica poseedora de una concesión o

permiso de operación otorgado por la Autoridad Aeronáutica competente, para la prestación de los servicios de transporte de pasajeros y carga.

Valor neto.- Es el valor que un transportista aéreo cobra por el servicio de transporte ofrecido a un usuario en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.

Vuelos en conexión.- El que llega a un punto por un vuelo y sale en otro vuelo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada - estancia en el mencionado punto.

Vuelos en tránsito.- Es aquél que llega a un punto y sale del mismo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada - estancia, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo del mismo transportista aéreo y número de vuelo.

Art. 3- Derecho de información.- Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:

Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas:

a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop) o de vuelos en conexión (código compartido), debiendo quedar señalado el lugar y hora prevista para los mismos, según el itinerario programado;

b) Los tipos de tarifas disponibles del transportista aéreo que presta el servicio. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viajes o de un operador turístico, éstos deberán informar los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso;

c) El valor del billete detallando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobre costo autorizado, que deba ser pagado por los usuarios;

d) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino, del vuelo ofrecido;

e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo;

f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista.

Antes de la ejecución del servicio de transporte:

g) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo;



h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia;

Durante la ejecución del servicio del transporte:

i) En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo, si los hubiere;

j) 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 o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin; y,

k) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Art. 4.- Derecho de validez de contrato por pérdida de billete.- La pérdida del billete no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero y de acuerdo con los procedimientos aplicables, el pasajero tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que éste sea reembolsable.

Art. 5.- Derecho a compensación.- En cumplimiento estricto de la Decisión 619, en los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) **Retraso.-** Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:

- Sin importar la causa, cuando el retraso sea mayor de treinta (30) minutos e inferior a tres (3) horas se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero.

- Cuando el retraso sea superior a tres (3) horas e inferior a cuatro (4) horas, además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora) y un descuento del 10% del valor del pasaje para el próximo viaje, excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor.

- Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este artículo. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable; excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor.



b) **Interrupción del transporte.-** En los casos de interrupción del transporte, 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 según corresponda;

c) **Cancelación.-** En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje, en los casos que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda;

d) **Sobreventa.-** Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible;

e) **Compensación adicional.-** El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo, o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto; y,

- Demora superior a cuatro (4) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total;

f) **Tránsitos y conexiones.-** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista;

g) **Denegación de embarque por causa atribuible al transportista.-** Cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) de este artículo, según corresponda.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en este artículo.

Art. 6.- Derecho a asistencia en vuelos desviados.- Cuando por causas imputables al transportista aéreo, éste deba operar desde / hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos



de transporte del usuario desde / hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde / hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde / hasta otro lugar cercano convenido con el usuario.

Art. 7.- Derecho al reembolso por causas imputables al transportista.- Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario.

Art. 8.- Sistema de Atención al Usuario.- Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

Art. 9.- Atención al Usuario en el aeropuerto.- En relación con la calidad total del servicio al cliente, la DGAC dispondrá de personal competente y oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos, a través de las cuales controlará y velará por el fiel cumplimiento de esta Resolución y además recibirá y atenderá de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, realizarán la transferencia inmediata del requerimiento a la aerolínea, dependencia o persona que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

DISPOSICION TRANSITORIA

Primera.- Hasta la implementación obligatoria, por parte de la DGAC, de un sistema informático de control de cumplimiento de compensaciones y protección al pasajero y libre endoso, los transportistas aéreos deberán presentar informes de descargo de las compensaciones que otorguen a los usuarios, que se registrarán de acuerdo a la disposición general segunda.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Los transportistas aéreos, agencias de viajes y operadores turísticos no podrán otorgar o imponer condiciones inferiores o contrarias a los establecidos en la presente Resolución.

Segunda.- Todos los transportistas aéreos, una vez realizada de manera efectiva la aplicación de esta Resolución, deberán informar al personal competente de la DGAC sobre la compensación realizada, mediante informes técnicos detallados y debidamente documentados, con fotografías y listados con firmas de conformidad de los pasajeros.



Tercera.- El incumplimiento de las disposiciones de esta Resolución, serán

sancionadas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil.

Artículo Segundo.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Déjese sin efecto las Resoluciones No. 046/2012 y 083/2012 de fechas 5 y 23 de marzo del 2012, respectivamente.

Comuníquese.- Dada en la Dirección General de Aviación Civil en Quito, Distrito Metropolitano, el

21 OCT. 2013



Ing. Fernando Guerrero López.
Director General de Aviación Civil

CERTIFICO que expidió y firmó la resolución que antecede el Ing. Fernando Guerrero López, Director General de Aviación Civil, en la ciudad de Quito, el

21 OCT. 2013



Dra. Rita Huilca Cobos
Directora de la Secretaría General DGAC

Cmdte Roberto Yerovi
Sr. Fidel Guitarra
Ing. Edgar Gallo
2013-10-17

