

Proposición

Proyecto de Ley No. 194 de 2019 Cámara y No. 396 de 2021 Senado “por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones”.

Artículo nuevo al texto propuesto para el cuarto debate del Proyecto de Ley No. 396 de 2021 Senado - 194 de 2019 Cámara, de la siguiente manera:

Artículo nuevo. Responsabilidad de la cadena de servicio. Cuando la demora sea causada por causas externas a la aerolínea, la compensación será pagada por la entidad privada o explotador aeroportuario que la cause, según lo indicado el artículo 4 de esta ley.

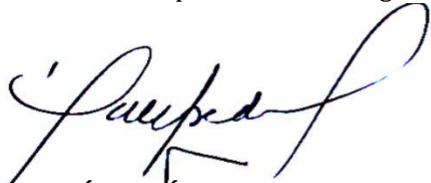
Si el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.

Parágrafo 1. El explotador del aeropuerto responderá a los usuarios de transporte aéreo por todas las causas relacionadas con insuficiencias en la infraestructura del aeropuerto o en fallas durante la gestión del mismo, que causen la afectación en la prestación del servicio: Entre tales deficiencias se pueden citar entre otras:

- a. Obstrucción de posiciones de estacionamiento, puertas de embarque u otras situaciones que afecten la operación de las empresas de transporte aéreo.
- b. Fallas en los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras del mismo, fallas en los sistemas de check in, comunicación o cuto cuando apliquen en el aeropuerto; y
- c. Cambios de salas de embarque, posterior a que la aerolínea haya informado al usuario.
- d. Inconvenientes con la infraestructura del aeropuerto, que afecte la efectiva prestación del servicio.
- e. No informar oportunamente en pantalla, las salas de embarque, número de vuelo, estado del mismo y operador.
- f. En general cualquier situación anómala atribuible al explotador del aeropuerto.
- g. Cierres de pista no programados, sin haber sido informados y previamente concertados con las empresas de transporte aéreo.
- h. Insuficiencia de personal en los filtros de seguridad o de infraestructura suficiente de equipos de seguridad, que afecten la operación de las empresas de transporte aéreo.
- i. Error en la aplicación de la norma de identificación de pasajeros que impiden la correcta prestación del servicio de transporte aéreo.
- j. Mermas o pérdidas en el equipaje cuando estos se trasladen en las bandas o cintas de equipaje.

JUSTIFICACION

Como es de su conocimiento, existen diferentes factores y hechos detonantes de las demoras del servicio, por este motivo, es de suma importancia definir de manera explícita que los diferentes actores de la cadena también pueden ser responsables de estas. Si el Estado (que actúa también como proveedores la cadena del servicio aéreo) y/o el legislador busca mejorar la calidad del servicio y proteger al usuario, debe incluir disposiciones que ayuden a incentivar la prestación de un servicio eficiente, es decir, que cuando las demoras son causadas por causas externas no imputables a las líneas aéreas, pero si a otros actores, el pasajero tenga derecho a ser indemnizado con la misma compensación por la entidad que generó dicho retraso. (Ejemplo: explotadores aeroportuarios, servicios de control aéreo, policía, los prestadores de servicios de extinción de incendios, empresas de catering, entre otros).



EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA

Honorable Senador de la República