

CO TC-02/17

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CIRCULAR OBLIGATORIA





QUE ESTABLECE EL MECANISMO PARA INFORMAR Y DETERMINAR LAS
CAUSAS Y RESPONSABILIDAD POR RETRASOS Y CANCELACIONES DE
VUELOS

25 de agosto de 2017

W,
A
M

Índice

1. Objetivo	2
2. Fundamento Legal.	2
3. Aplicabilidad	2
4. Procedimiento para determinar las causas del retraso y cancelación de un vuelo	2
5. Publicidad de las causas de los retrasos o cancelaciones	3
6. Sanción por incumplimiento	4
7. Fecha de efectividad	4

W,



CIRCULAR OBLIGATORIA**QUE ESTABLECE EL MECANISMO PARA INFORMAR Y DETERMINAR LAS CAUSAS Y RESPONSABILIDAD POR RETRASOS Y CANCELACIONES DE VUELOS****Objetivo.**

Establecer e implementar el mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o se cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo, a efecto de que los pasajeros puedan ejercer su derecho a una compensación o indemnización en términos de lo dispuesto por la Ley de Aviación Civil.

Fundamento Legal.

La presente Circular Obligatoria se emite con fundamento en los artículos 90 y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 47 Bis, fracciones V y VI y 51 de la Ley de Aviación Civil; 1, 2, fracción I, 14, 16, 26, 36, fracciones IV, VI y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 4, 21 y 42 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como Sexto Transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017.

Aplicabilidad.

La presente Circular Obligatoria aplica a todos los concesionarios y permisionarios que presten el servicio público de transporte aéreo de pasajeros, al administrador aeroportuario y al comandante del aeropuerto con el fin de determinar los retrasos y cancelaciones atribuibles a los transportistas aéreos de conformidad con la Ley de Aviación Civil.

1. Procedimiento para determinar las causas del retraso y cancelación de un vuelo.

- 1.1 Se considerará que existe retraso de un vuelo cuando la tripulación de éste cierre la puerta de la aeronave para iniciar su operación en cualquier momento posterior al establecido en el boleto como hora de salida.
- 1.2 Cuando se presenten retrasos en los vuelos del servicio público de transporte aéreo de pasajeros y sean imputables a los concesionarios y permisionarios, éstos deberán manifestar ante la comandancia del aeropuerto, bajo protesta de decir verdad y responsabilidad, en sus manifiestos por escrito o a través de medios de comunicación electrónica, que la causa del retraso les es atribuible y aplicarán sus políticas de compensación.

W,
S
W

1.3 Se consideran causas no atribuibles a los concesionarios y permisionarios del transporte aéreo de pasajeros, de forma enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

1.3.1 Aquéllas que deriven de condiciones meteorológicas, daños a las aeronaves por objetos extraños, organismos y autoridades, restricciones de peso y balance, de tránsito aéreo o de la infraestructura aeroportuaria, actos de interferencia ilícita, así como de la actuación de autoridades que ejerzan sus facultades en el edificio terminal o en el campo aéreo, cuando exista mandato de cualquier otra autoridad o las que se deriven de caso fortuito o fuerza mayor.

1.3.2 La relativa al incumplimiento del servicio o daños provocados por prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios, así como aquéllos ocasionados por pasajeros.

1.3.3 Cuando las operaciones sean afectadas por circunstancias o motivos imprevistos e inevitables ajenos al control de los concesionarios y permisionarios y que tengan como consecuencia:

1.3.3.1 El cierre de un aeropuerto o del espacio aéreo; o

1.3.3.2 Una alteración grave de las operaciones en los aeropuertos en cuestión, en operaciones específicas durante una parte importante del periodo de programación correspondiente.

1.3.3.3 Interrupción de los servicios aéreos motivada por acciones encaminadas a afectar dichos servicios, de forma tal que al concesionario o permisionario le resulte práctica o técnicamente imposible efectuar sus operaciones.

1.4 Si antes de la salida del vuelo el Comandante del Aeropuerto tuviese conocimiento de que éste presenta algún retraso atribuible a los concesionarios y permisionarios, y no haya sido calificado como imputable por ellos, ordenará la aplicación de las políticas de compensación del concesionario o permisionario implicado y publicará esta circunstancia a través de los medios que determine el administrador aeroportuario, a fin de que los pasajeros estén en posibilidad de exigir la compensación correspondiente.

1.5 Cuando transcurran cuatro horas del retraso informado por los concesionarios o permisionarios en términos del numeral 1.2 de esta Circular, el comandante del aeropuerto deberá informar a los concesionarios y permisionarios que realicen las compensaciones y pago de indemnizaciones de conformidad con lo que establece el artículo 47 Bis, fracciones V, inciso b) y VI de la Ley de Aviación Civil.

2. Publicidad de las causas de los retrasos o cancelaciones.

2.1 El concesionario o permisionario deberá solicitar al administrador aeroportuario publique en las pantallas del aeropuerto o en los medios que el aeropuerto tenga destinados para tal efecto, un identificador en los

vuelos que presentan retraso o cancelación atribuible o no atribuible a ellos, que permita al pasajero exigir sus derechos conforme a la Ley.

- 2.2 El comandante del aeropuerto deberá verificar que los administradores aeroportuarios, concesionarios y permisionarios del transporte aéreo lleven a cabo lo señalado en el numeral que antecede.
- 2.3 Si el retraso o cancelación les es atribuible a los concesionarios y permisionarios deberán informar al pasajero en los mostradores, módulos de atención, por teléfono, por correo electrónico o por cualquier medio que éstos determinen y a los pasajeros en espera deberán ofrecerles el acceso a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico, a efecto de que puedan ejercer su derecho a una compensación o indemnización según corresponda y de conformidad con las políticas de compensación aplicables.

3. Sanción por incumplimiento.

Si la autoridad aeronáutica en el ejercicio de sus facultades de supervisión y revisión, tuviese conocimiento de que un retraso o cancelación no fue determinado como atribuible por los concesionarios y permisionarios, cuando existieran elementos para determinar su imputabilidad, iniciará el procedimiento sancionador correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de que el Comandante del Aeropuerto no detecte la imputabilidad del retraso antes de la salida del vuelo, el concesionario o permisionario deberá ofrecer a los pasajeros afectados por un retraso o cancelación imputable, la compensación o indemnización en términos de sus políticas de compensación.

4. Fecha de efectividad.

La presente Circular Obligatoria entrará en vigor a partir del 25 de agosto de 2017, y estará vigente indefinidamente a menos de que sea revisada o cancelada.

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL**


**MIGUEL PELÁEZ LIRA
25 de agosto de 2017**