



CEANS-WP/75  
16/9/08

**CONFERENCIA SOBRE LOS ASPECTOS ECONÓMICOS  
DE LOS AEROPUERTOS Y LOS SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA**

**Montreal, 15 - 20 de septiembre de 2008**

**PROYECTO DE INFORME  
SOBRE LA CUESTIÓN 1.3 DEL ORDEN DEL DÍA**

---

<b>Cuestión 1 del orden del día:</b>	<b>Cuestiones relativas a la interacción entre los Estados, los proveedores y los usuarios</b>
<b>1.3:</b>	<b>Consulta con los usuarios</b>

### 1.3.1 Documentación

La **Secretaría** (WP/6) procuró establecer directrices a las que deberían adherirse los aeropuertos y los ANSP para asegurar que se consultara debidamente con los usuarios sobre aspectos que podrían afectarles concretamente, tales como niveles y estructura de los derechos, desarrollo de capacidad e inversiones. Esto tiene como finalidad acrecentar la cooperación entre los proveedores de servicios y los usuarios. En la nota se llegaba a la conclusión de que, en los casos en que ya no se hubieran concertado arreglos de cooperación entre proveedores y usuarios, debería establecerse un procedimiento de consulta regular y permanente. Por consiguiente, se propuso una enmienda del texto del Doc 9082 para incorporar en nuevos párrafos el concepto de mecanismo de consulta permanente y regular y consolidar las dos secciones actuales en una sola, con aplicación en el caso de aeropuertos y servicios de navegación aérea.

**Uganda** (WP/70) debatió la cuestión de la consulta con los usuarios en relación con la necesidad de asegurar que el correspondiente mecanismo no paralice el suministro y desarrollo de aeropuertos y servicios de navegación aérea. También señaló que sería apropiado elaborar mecanismos para satisfacer las necesidades de los pasajeros – con particular énfasis en el turismo.

La **Organización Mundial de Turismo (OMT)** (WP/22) subrayó la necesidad de ampliar el concepto de usuarios de los aeropuertos para abarcar a los pasajeros, que deberían figurar en las partes apropiadas del mecanismo de consulta cuando fuere posible y con medios apropiados.

El **IAC** (WP/53) apoyó la nota WP/6 que permite establecer condiciones equilibradas y mutuamente aceptables para la colaboración entre proveedores de servicios y usuarios.

El **ACI** (WP/29) consideraba que el mecanismo permanente de consulta propuesto en la nota WP/6 pondría en peligro la autonomía del proveedor de servicios. En cambio, todo mecanismo de consulta debería ser flexible y basarse en propuestas concretas formuladas por los proveedores de servicios para los explotadores de aeronaves, tomando en cuenta principalmente los intereses actuales y futuros de los pasajeros y otros usuarios. El ACI declaró que las consultas son diferentes de las negociaciones en el sentido de que no exigen acuerdo entre las partes. Cuando no se llegue a un acuerdo, el proveedor de servicios debería seguir siendo libre de aplicar su decisión. Es fundamental que todo mecanismo de apelación fuese conforme a la forma de vigilancia económica adoptada por el Estado interesado. En la nota se proponía enmendar el Doc 9082 para especificar las características y finalidad del mecanismo de consulta.

**CANSO** (WP/35) describió su modelo de relaciones con los clientes que se había elaborado a partir de la labor realizada por su Grupo de trabajo sobre relaciones con los clientes (CRWG) y se basa en varios principios fundamentales. En la Guía para la gerencia de las relaciones con los clientes se describe este modelo y sirve como

orientación sobre la mejor práctica para el establecimiento de un mecanismo de consulta permanente, regular y mutuamente ventajoso.

**IAOPA** (WP/26) señaló que las consultas regulares y sobre asuntos de fondo entre los usuarios y los proveedores de servicios son sumamente útiles, pero que no se aplican siempre para asegurar el suministro apropiado de información y el intercambio de puntos de vista. En la nota se propuso otra enmienda del texto propuesto para el Doc 9082 en la nota WP/6 para reforzar un mecanismo de apelación en los casos en que no sea posible un acuerdo a raíz de consultas y para ampliar los plazos para los cambios previstos en sistemas, niveles de servicio o derechos.

La **IATA** (WP/47) informó acerca de la necesidad de reforzar las políticas de la OACI sobre consultas con los usuarios, señalando los efectos de los resultados de un estudio de la IATA en el sentido de que los usuarios siguen experimentando los efectos de una ausencia total de consulta y transparencia en numerosos Estados. Los Estados deberían asegurarse de que la consulta con los usuarios pase a ser obligatoria mediante reglamentación económica, un mecanismo independiente de reglamentación o la legislación nacional. En la nota se recomendaba modificar el texto propuesto en la nota WP/6 para el Doc 9082.

**Malí** (WP/41 – nota de información) proporcionó información sobre esta cuestión (véase el párrafo 1.1.1).

La **República de Corea** (WP/64 – nota de información) presentó su experiencia al modificar los derechos con éxito en el Aeropuerto internacional Incheon mediante consulta con los usuarios.

## 1.3.2 **Análisis**

1.3.2.1 Recibió amplio reconocimiento la importancia de las consultas para establecer una relación armoniosa entre los proveedores y usuarios de servicios, basada en la confianza y un mutuo entendimiento de las necesidades de cada una de las partes. La Conferencia apoyó firmemente la orientación general de la nota WP/6, presentada por la Secretaría con la intención de reforzar las políticas de la OACI relativas a la consulta con los usuarios. Al examinar el proyecto de conclusiones y las enmiendas propuestas para las partes pertinentes del Doc 9082, la Conferencia debatió también algunas propuestas concretas encaminadas a perfeccionar o mejorar dichas enmiendas.

1.3.2.2 La propuesta de la Secretaría de establecer “un mecanismo de consulta permanente y regular” dio lugar a cierta inquietud, especialmente el uso de la palabra “permanente” y sus implicaciones al ponerse en práctica. La Secretaría explicó que el objetivo consistía en fortalecer el mecanismo de consulta estableciendo para ello algún tipo de mecanismo o procedimiento. Numerosos participantes consideraban que esto se lograría mejor utilizando la frase “mecanismo de consulta claramente definido y regular”, propuesta que la Conferencia aceptó. Se formularon propuestas también respecto a la necesidad de definir la frecuencia de las consultas “regulares” (por ejemplo, una vez al año). Considerando que las consultas podrían quedar afectadas por una amplia gama de factores, la Conferencia juzgó que unas directrices concretas sobre un calendario para las consultas podría tratarse más eficazmente cuando la OACI elabore textos de orientación en los manuales pertinentes más bien que a nivel de políticas.

1.3.2.3 En lo que atañe a la categoría de usuarios con los que se consultaría, se formularon algunas propuestas para ampliar las consultas a los pasajeros, y otras para limitarla a los explotadores de aeronaves. Al propio tiempo que reconocía que deberían considerarse debidamente los intereses de pasajeros y otros usuarios de servicios, la Conferencia juzgó que esto podría tratarse más eficazmente en el contexto de los objetivos de políticas públicas de vigilancia económica, por lo que decidió que la palabra “usuarios” debería mantenerse en el contexto de las consultas.

1.3.2.4 Se debatió ampliamente si el término “asegurar” o “alentar” reflejaría mejor la magnitud del interés de un Estado respecto a la consulta en el contexto de la vigilancia económica. Con objeto de apoyar los objetivos convenidos en materia de políticas y con la intención de mantener la coherencia con otras recomendaciones en el marco de esta cuestión del orden del día, la Conferencia convino por consenso en utilizar la palabra “asegurar” para las consultas pertinentes y las enmiendas propuestas del Doc 9082.

1.3.2.5 La Conferencia expresó su apoyo a las propuestas de proteger la confidencialidad de los datos estratégicos en el mercado y darle un carácter menos prescriptivo al texto propuesto del Doc 9082 respecto a los “documentos sobre decisiones”. La Conferencia tomó nota de que, al preparar el texto para revisar el Doc 9082, la Secretaría tomaría en cuenta otras propuestas que se habían formulado.

### 1.3.3 **Recomendación**

1.3.3.1 Basándose en la documentación y en el análisis subsiguiente sobre consultas con los usuarios en el marco de la cuestión 1.3 del orden del día, la Conferencia adoptó la recomendación siguiente:

#### **RECOMENDACIÓN 3 – CONSULTA CON LOS USUARIOS**

##### **LA CONFERENCIA RECOMIENDA QUE:**

- a) los Estados se aseguren de que, donde no existan ya arreglos de cooperación entre proveedores y usuarios, los aeropuertos y entidades de servicios de navegación aérea establezcan un procedimiento de consulta claramente definido y regular con todos sus usuarios;
- b) los Estados se aseguren de que, como parte del mecanismo de consulta, se consulte con los usuarios sobre el nivel y estructura de los derechos y sobre el desarrollo de capacidad e inversiones; que la información proporcionada por los usuarios durante las consultas se considere, en la medida de lo posible, antes de alcanzar una decisión respecto a cualquier propuesta; que se proteja debidamente la confidencialidad de los datos estratégicos en el mercado; y que en los documentos pertinentes sobre las decisiones se proporcione debidamente la justificación de estas últimas; y
- c) la OACI enmiende el Doc 9082 para incluir el concepto de un mecanismo claramente definido de consulta regular en nuevos párrafos sobre consulta con los usuarios que abarquen a los aeropuertos y a los servicios de navegación aérea.