



Session 15:

Moving Towards a CustomerCentric
Approach &Performance Based
ServiceProviders
(GroupDiscussion) -

Sesión 15:

Hacia un enfoque centrado en el
cliente y proveedores de servicios
basados en el desempeño
(Discusión de grupo)

Moderador/
Moderador:

Julio Siu

OACI/OACI

Discusión con reguladores, aeropuertos, ANSP y aerolíneas para definir un programa regional de trabajo que aborde los cargos de usuario.

Discusión con reguladores, aeropuertos, proveedores de servicios de navegación y líneas aéreas para definir un programa regional de trabajo sobre los derechos de usuario.



"Un marco de tasas/cargos centrado en el cliente y basado en el rendimiento es un sistema en el que los cargos en aeropuertos y ANS se determinan no solo por la recuperación de costes, sino también por la calidad, eficiencia, capacidad y valor de los servicios prestados a los usuarios."

"A customer-centric, performance-based charging framework is a system where airport and ANS charges are determined not only by cost recovery, but also by the quality, efficiency, capacity, and value of services delivered to users."