

INFORME CALIDAD DE SERVICIO TRANSPORTE AEROCOMERCIAL

JULIO 2022

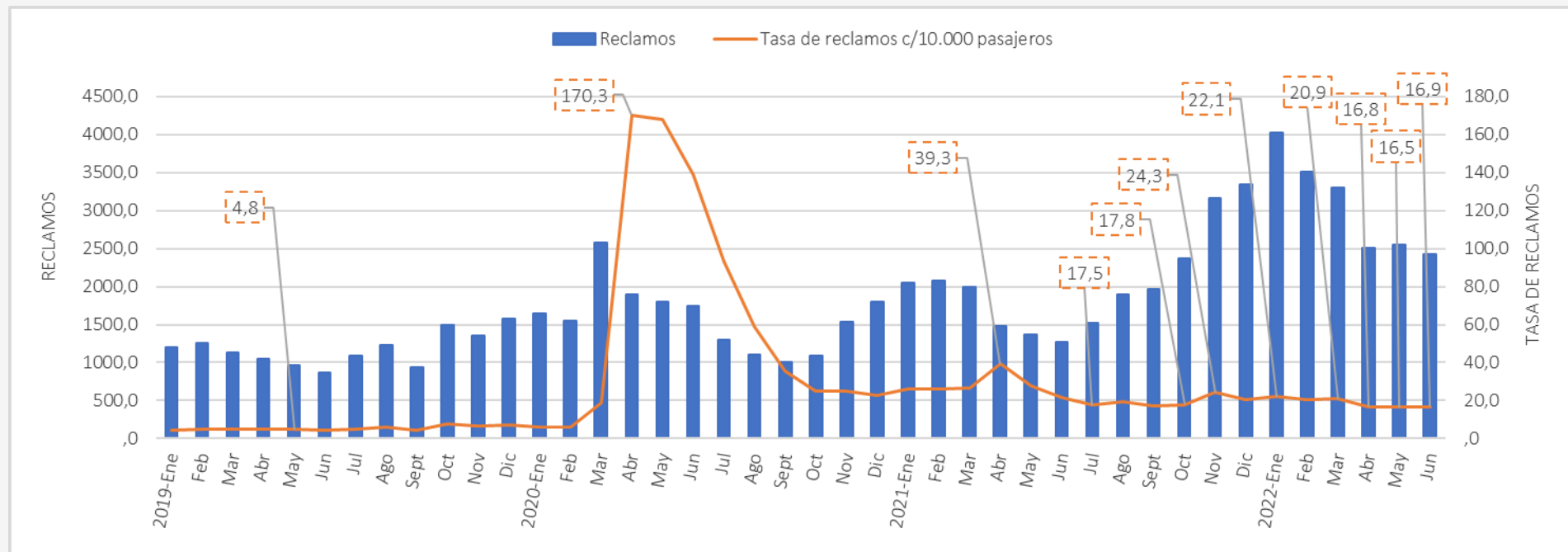


La Junta de Aeronáutica Civil (JAC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) suscribieron un convenio de cooperación, el cual establece que los reclamos y sugerencias hacia los operadores aéreos serán gestionados por el SERNAC, para que dentro de sus atribuciones y competencias le dé la tramitación correspondiente. Es en base a este trabajo conjunto, y para complementar el trabajo previamente descrito, que la JAC ha elaborado el presente reporte en el cual se presenta información relevante respecto a los reclamos presentados por los consumidores de la industria aerocomercial ante el SERNAC.

Es relevante mencionar que la sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como compensación se ajuste a la normativa vigente y, por ende, no es motivo suficiente para que el transportador lo acoja y/o compense.

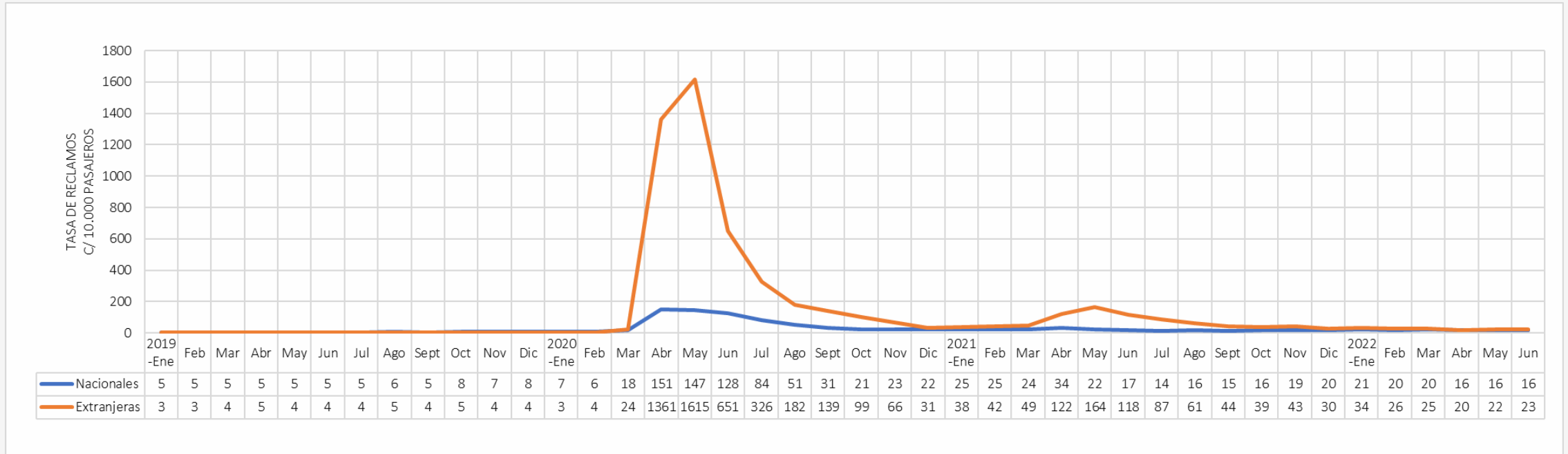
Las fuentes de datos a partir de las cuales se elaboraron las gráficas incluidas en el presente informe son el SERNAC (para el caso de los reclamos) y la JAC (para el caso de los pasajeros transportados). Los datos corresponden al periodo comprendido entre enero de 2019 a junio de 2021.

TOTAL DE RECLAMOS A LÍNEAS AÉREAS Y TASA DE RECLAMOS MENSUAL



Fuentes: SERNAC (reclamos) y JAC (pasajeros transportados)

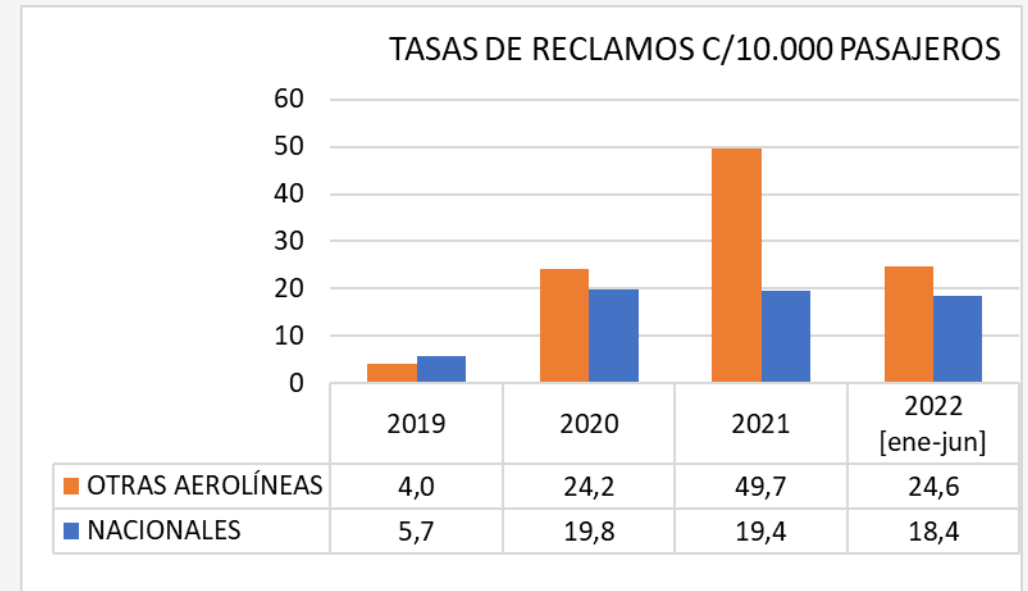
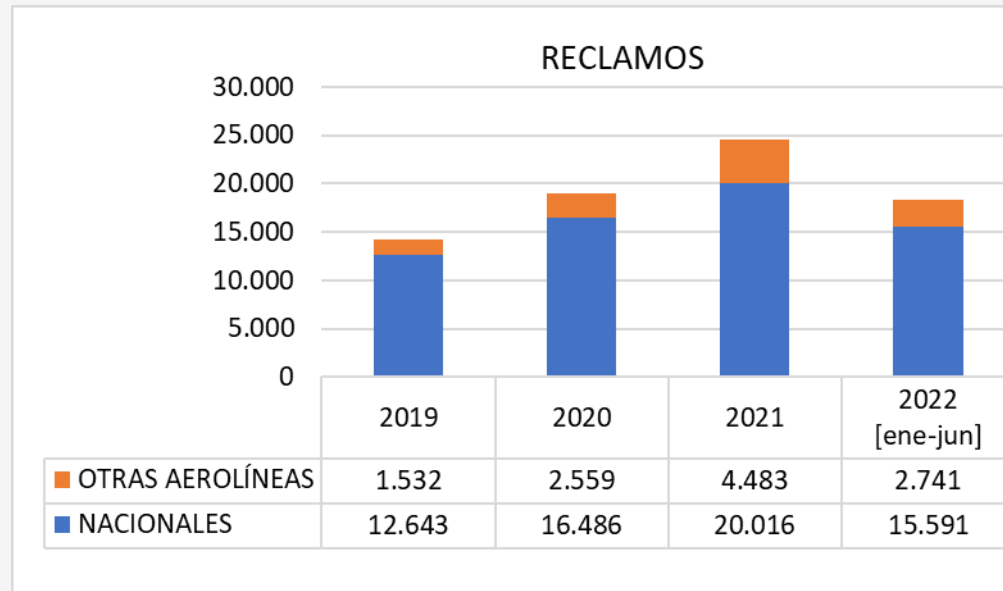
TASA DE RECLAMOS MENSUAL AGRUPADAS POR AEROLÍNEAS



Fuentes: SERNAC (reclamos) y JAC (pasajeros transportados)

Aerolíneas Nacionales: JETSMART, LATAM, SKY

TOTAL DE RECLAMOS Y TASA DE RECLAMOS ANUAL AGRUPADAS POR AEROLÍNEAS



Fuentes: SERNAC (reclamos) y JAC (pasajeros transportados)

Aerolíneas Nacionales: JETSMART, LATAM, SKY