

Entrega información para contextualizar el Informe del SERNAC sobre reclamos de pasajeros del transporte aéreo

La Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA), estima necesario aportar antecedentes que permitan poner en contexto la información publicada por Sernac respecto de los reclamos de pasajeros del transporte aéreo en Chile, en pro de la rigurosidad de los datos y de la transparencia de la información, con el fin de que no se distorsione la real situación de la industria aérea ante la opinión pública.

En este sentido, ACHILA precisa lo siguiente:

Es importante señalar que la cantidad de reclamos recibidos durante el año 2023 disminuyó en un 10% en comparación con 2022, de 30 mil en 2022 a 27 mil en 2023, pese a aumentar en 22,5% el número total de pasajeros transportados de 20,3 millones en 2022 a 24,9 millones en 2023 (Fuente: Junta de Aeronáutica Civil, JAC).

El informe de Sernac no considera que el número total de reclamos en 2023 representa sólo un 0,11% del total de pasajeros transportados, lo que implica que más del 99,8% de las personas que viajaron no presentó quejas.

En términos del registro de puntualidad de los vuelos, es importante destacar también que, según información de la JAC, en 2023 el 80% de los vuelos cumplió lo estipulado en cuanto al horario de salida y un 9,5% despegó con menos de 30 minutos de atraso. Asimismo, sólo el 1,2% del total de los vuelos programados en 2023 sufrió cancelaciones.

Estos datos permiten dar contexto y transmitir la real cuantía de los reclamos versus la cantidad de vuelos que operan y personas que viajan al año, por lo que instamos a las autoridades a complementar la información de forma más rigurosa, con el objetivo de no distorsionar la real situación de la industria aérea ante la opinión pública.

Finalmente, ACHILA destaca el compromiso constante de las líneas aéreas nacionales e internacionales que operan en Chile, por otorgar una experiencia segura de transporte a todos los pasajeros y contribuir a la conectividad del país.

Asociación Chilena de Líneas Aéreas
15 de febrero de 2024.