

CO TC-01/17

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CIRCULAR OBLIGATORIA



QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE LAS  
POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN APLICABLES EN CASO DE RETRASOS  
ATRIBUIBLES A LOS CONCESIONARIOS Y PERMISIONARIOS DE  
TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

25 de agosto de 2017

41,  
S  
M

## Índice

1. Objetivo	2
2. Fundamento Legal.	2
3. Aplicabilidad	2
4. Requisitos de las políticas de compensación	2
5. Plazos de presentación	3
6. Disposiciones generales	3
7. Fecha de efectividad	4
8. Anexo único	5

40,



**CIRCULAR OBLIGATORIA**

**QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE LAS  
POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN APLICABLES EN CASO DE RETRASOS  
ATRIBUIBLES A LOS CONCESIONARIOS Y PERMISIONARIOS DE  
TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS**

**Objetivo.**

Establecer los requisitos que los concesionarios y permisionarios del servicio público de transporte aéreo de pasajeros deberán cumplir para presentar y registrar, ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), sus políticas de compensación en casos de retraso que les sean atribuibles (Políticas).

**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; 42, 47 Bis, fracción V, inciso a) y 51 de la Ley de Aviación Civil (Ley); 1, 2, fracción I, 14, 16, 26, 36, fracciones IV, VI, y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 1, 4 y 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como Séptimo 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 (Concesionarios y Permisionarios).

**1. Requisitos de las políticas de compensación.**

- 1.1 Los Concesionarios y Permisionarios deberán presentar para registro sus Políticas ante la DGAC, a fin de que la autoridad aeronáutica compruebe que cumplen con los mínimos establecidos por la Ley y proceda a publicarlas en su página de Internet.
- 1.2 Las Políticas deberán considerar, al menos, lo siguiente:
  - 1.2.1 Los alimentos y bebidas que, en su caso, se brindarán a los pasajeros, así como las especificaciones de lugar, tiempo y modo de entrega;
  - 1.2.2 Las características de los descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado que, en su caso, se otorgarán a los pasajeros, el medio por el que el pasajero podrá acreditar su

41,  
S  
M

derecho, así como el procedimiento para hacer efectivo el descuento. Los descuentos no podrán ser inferiores a 7.5% para retrasos superiores a dos horas e inferiores a cuatro;

**1.2.3** Las características del hospedaje y, en su caso, del transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, que se ofrecerán a los pasajeros, así como el procedimiento para recibir esta compensación, y

**1.2.4** Los medios para el acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos que, en su caso, se pondrán a disposición de los pasajeros en espera.

**1.2.5** El procedimiento para que los pasajeros obtengan las indemnizaciones previstas en la Ley, en el cual el concesionario o permisionario establecerá al menos:

**1.2.5.1** El medio de reclamación, procurando que sea sencillo y esté al alcance de todos los pasajeros;

**1.2.5.2** El plazo de respuesta, que no deberá exceder de diez días naturales posteriores a la reclamación, y

**1.2.5.3** Las opciones disponibles al pasajero para recibir su indemnización.

**1.2.6** Las demás políticas de compensación que los concesionarios y permisionarios determinen otorgarles a sus pasajeros.

**1.2.7** La fecha de entrada en vigor de las Políticas.

**1.2.8** Los medios por los que estará disponible para los pasajeros el contenido de las Políticas.

**1.3** Las Políticas deberán presentarse por triplicado en el formato que se adjunta como Anexo Único de la presente Circular Obligatoria.

## **2. Plazos de presentación.**

**2.1** Los Concesionarios y Permisionarios deberán presentar ante la DGAC sus Políticas para registro cada seis meses, o cada vez que sean modificadas, al menos quince días naturales antes de su entrada en vigor.

**2.2** Se tendrá por cumplida la obligación de registro si el concesionario o permisionario notifica por escrito a la DGAC que las Políticas previamente registradas no han sido objeto de modificación.

**2.3** Aquellos Concesionarios y Permisionarios que obtengan una concesión o permiso con fecha posterior a la entrada en vigor de la presente Circular Obligatoria, deberán presentar sus Políticas antes del primer vuelo comercial de dicho concesionario o permisionario.

## **3. Disposiciones generales.**

**3.1** En caso de que los Concesionarios y Permisionarios omitan algún requisito en sus Políticas, la DGAC requerirá se subsane la omisión de conformidad con lo previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

41,  
S  
M

**3.2** Las Políticas vigentes deberán estar a disposición de los usuarios del transporte aéreo a través de las páginas de internet de los Concesionarios y Permisionarios y de la DGAC, así como por los medios establecidos en el numeral 1.2.8 de la presente Circular Obligatoria.

**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**

**ANEXO ÚNICO**  
**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN**

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
Concesionario/Permisionario:		Vigencia:	(Incorporar la fecha de vigencia de las Políticas)
<b>1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:</b>			
(El concesionario o permisionario deberá detallar el procedimiento para que el pasajero acceda a la compensación o indemnización observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
<b>2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:</b>			
(En este apartado el concesionario o permisionario deberá señalar el monto de los descuentos que en su caso otorgará por retrasos imputables y el supuesto o los supuestos en los que se otorgarán observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
<b>3. Alimentos y Bebidas:</b>			
(En este apartado el concesionario o permisionario deberá enlistar los alimentos y bebidas que otorgará en caso de que se determine un retraso o cancelación imputable, así como el tiempo, modo y lugar de entrega observando lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil)			
<b>4. Hospedaje:</b>			
(En este apartado el concesionario o permisionario deberá señalar en qué casos otorgará hospedaje a los pasajeros y las opciones de hoteles que éstos tendrán para elegir)			
<b>5. Políticas adicionales:</b>			
(En este apartado el concesionario o permisionario podrá incorporar aquellas políticas diferentes a las anteriores que pretenda otorgar a los pasajeros en caso de retrasos y cancelaciones)			
Fecha: __ de ____ de ____.	<b>Registro Dirección General de Aeronáutica Civil</b>		
(Fecha, nombre y firma del representante legal del Concesionario o Permisionario)	(Fecha de registro, sello del área que registra, nombre y firma del servidor público responsable).		
_____ Nombre y firma			

42,  
