



La Honorable Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo Nacional que, a través del Ministerio de Transporte y Aerolíneas Argentinas Sociedad Anónima, informe respecto de la atención brindada a los pasajeros durante la venta, el servicio pre y post venta de pasajes, más precisamente:

1. Cuáles son las vías de comunicación brindadas a los pasajeros para la venta de pasajes y sus eventuales cambios o devoluciones, las consultas y los reclamos.
2. Respecto del servicio de atención vía whatsapp: quién lo brinda, cuál es su capacidad de respuesta a la demanda y la tasa de resolución al primer contacto del mismo.
3. Por qué no se está brindando atención telefónica, si está previsto el regreso de la misma a través del “call center” de Aerolíneas Argentinas y en caso afirmativo, en qué plazos.
4. Si está previsto el regreso de la atención presencial en las oficinas de Aerolíneas Argentinas y en caso afirmativo, en qué plazos.

Federico Zamarbide
Gustavo Menna
Estela Regidor
Juan Martín
Ximena García
Soledad Carrizo
Aída Ayala
Alfredo Cornejo
Gabriela Lena
Claudia Najul
Jimena Latorre
Luis Pastori
Lorena Matzen
Roxana Reyes
Jorge Vara



Sr. Presidente:

El Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, que rigió desde mediados del mes de marzo, implicó severas restricciones a la circulación. Entre las diversas limitaciones, la circulación entre jurisdicciones fue una de las principales dificultades que atravesó toda la población argentina. En particular, el tránsito aéreo fue reducido a escasos vuelos especiales, y los vuelos de cabotaje regulares se vieron cancelados en su totalidad por más de siete meses.

En dicha coyuntura, se inició la retirada de varias compañías aerolíneas, el cierre circunstancial del Aeroparque Jorge Newbery y el cierre del aeropuerto El Palomar, quedando el mercado de los vuelos comerciales de cabotaje casi en su totalidad en manos de Aerolíneas Argentinas. En estas condiciones, el pasado mes de octubre el Poder Ejecutivo Nacional anunció el regreso de los vuelos de cabotaje regulares, de manera progresiva y sujetos a las restricciones que implementen las jurisdicciones.

El 15 de octubre, a partir de la resolución N°221/2020, el Ministerio de Transporte informó las condiciones para la reanudación de los servicios de transporte aéreo de cabotaje comercial y aviación general, para los cuales los operadores de los servicios de transporte deben contar con procedimientos y protocolos elaborados de conformidad con los lineamientos y recomendaciones del Ministerio de Salud y la fiscalización de las actividades por parte de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC). Por su parte, para los pasajeros se estableció la obligatoriedad de portar el “certificado único habilitante para la circulación – emergencia COVID – 19 para viajar por vía aérea en una primera instancia, que, a partir del corriente diciembre, se abre progresivamente y de acuerdo a los requerimientos de cada provincia, al turismo interno.

En virtud de ello, muchos ciudadanos argentinos que se encontraban varados en provincias distantes a su domicilio, así como también quienes deben asistir a turnos médicos lejos de su hogar, cuidar a adultos mayores o personas enfermas, o bien trasladarse por motivos laborales siendo personal esencial, pueden ahora viajar por la vía aérea.

Sin embargo, la oferta de vuelos está lejos de ser la previa al aislamiento por la pandemia COVID – 19 y, además de ser baja la frecuencia de días y horarios disponibles para viajar a diversas provincias, muchos de dichos vuelos sufren demoras, cancelaciones y reprogramaciones. En ese sentido, son diversas las vicisitudes que atraviesan los pasajeros a la hora de viajar, y pocas las vías de comunicación para canalizar las consultas y reclamos.

Conforme la información brindada por Aerolíneas Argentinas, incluso al llamar a su número oficial, el servicio del centro de llamadas telefónicas o “call center”, se encuentra suspendido “debido a la cuarentena social obligatoria decretada por el estado nacional” y la atención se brinda “exclusivamente por nuestro canal de whatsapp”. En consecuencia, no solo es imposible acudir personalmente a las oficinas de la compañía o ser atendido telefónicamente, sino que se debe contar con un teléfono móvil con servicio de whatsapp para realizar consultas, operaciones o reclamos, servicio que por esta misma situación se encuentra colapsado y no logra dar respuesta a la creciente



demanda, más aún a medida que se acercan la temporada estival y se permite progresivamente el turismo.

En consecuencia, solicitamos que el Poder Ejecutivo Nacional brinde mayor información sobre los alcances de la atención brindada por Aerolíneas Argentinas sociedad anónima, servicio esencial en tiempos de Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de resolución.