

## Preguntas más frecuentes

### **1.Cuál es el costo de los servicios del Comisionado para Agencias de Viajes?**

Los servicios ante el Comisionado para Agencias de Viajes están pre-financiados por la industria y son prestados sin ningún costo adicional para los usuarios.

### **2. Qué tipo de disputas atiende el Comisionado para Agencias de Viajes ante la solicitud de un Agente?**

Aquellas indicadas en la Resolución 820e, Parágrafo 1.1. La lista mencionada en el citado Parágrafo es taxativa con respecto a la competencia que tiene el Comisionado para Agencias de Viajes para conocer de casos solicitados por un Agente.

### **3. Es requerida la asistencia de abogado en los casos tratados ante el Comisionado para Agencias de Viajes?**

Cada Agente tiene el derecho de ser representado por abogado de su confianza, si así lo desea. Los procedimientos son, sin embargo, sencillos, por lo que no se requiere ser representado por un abogado.

### **4.Cuál es la duración promedio de un caso ante el Comisionado para Agencias de Viajes?**

Por lo general, no duran mucho. El procedimiento es sencillo e informal y el mayor interés es en garantizar una pronta solución al problema planteado. Por lo general, unas cuantas semanas son más que suficientes para completar la revisión del caso y llegar a una decisión.

### **5. Si un Agente está apelando una decisión o acto de IATA, tal como la terminación de la acreditación como Agente IATA, cuál es el status de ese Agente mientras dura el proceso de revisión ante el Comisionado?**

La decisión de terminación puede, a solicitud del Agente y bajo ciertas condiciones, ser suspendida hasta tanto concluya el proceso de revisión. Sírvase ver la Resolución 820e, Sección 1.2.2.4 para mayores detalles.

### **6. Qué otros servicios puede el Comisionado proveer?**

El Comisionado no está autorizado para asesorar, aconsejar, entrenar, o en forma alguna guiar individualmente a Agentes, Agencias de Viajes, Asociaciones de Agencias de Viajes, Aerolíneas o IATA, salvo en las situaciones específicamente contempladas en la Resolución 820d.

El Comisionado, puede, sin embargo, responder preguntas puntuales a través de las cuales se le requiera información, siempre que estas preguntas no estén ligadas a ningún caso bajo revisión o a ninguna otra disputa pendiente.

## **7. Son publicadas las decisiones de los Comisionados para Agencias de Viajes?**

Las decisiones son publicadas únicamente entre las partes en conflicto. Sin embargo, notificaciones relativas a la re-conexión de un Agente suspendido o cuyo contrato había sido rescindido, como cuestión meramente práctica, tendrán que ser comunicadas a todas las aerolíneas. El Administrador de Agencias recibirá una copia de la decisión, aún cuando el o ella no sean parte en el proceso de revisión, así mismo los miembros del PAPGJC tienen acceso a las decisiones, siempre que ninguna de las partes en conflicto haya manifestado su desacuerdo al respecto. El reporte anual consolidado a la "Passenger Agency Conference" destila la esencia de casos manejados por los Comisionados durante cada período.

## **8. En caso que un Agente haya recibido una Nota de Débito (en inglés "ADM") del BSP, cuya veracidad el Agente rechaza, si el Agente no la honra, no la paga, él podría caer en mora ("default"). Puede el Comisionado ayudar en casos como éste?**

Revise la Sección "A" de las Reglas de Ventas de Pasajes para Agentes ("Passenger Sales Agency Rules") que aplican a su país. El Sub-párrafo 1.7.12 de las citadas normas explica el proceso de protesta o reclamo de una Nota de Débito. Véase igualmente el Manual BSP para Agentes, Parágrafo 5.5.4.

Sin embargo, las Notas de Débito (ADMs) normalmente están fuera del área de competencia del Comisionado.

## **9. Cuán contactable es el Comisionado?**

La oficina del Comisionado para Agencias de Viajes existe para contribuir a facilitar la relación de trabajo que existe entre IATA, Agentes Acreditados y Líneas Aéreas. Cualquier razonable llamada telefónica, correo electrónico o solicitud de revisión es atendida con seriedad y prontitud. Si Usted tiene una situación de urgencia Usted debe preferiblemente no sólo dar aviso al Comisionado vía correo electrónico o fax, sino también dejar un mensaje telefónico, indicando que Usted ha enviado un fax o un correo electrónico.

## **10. Cómo se contacta al Comisionado para Agencias de Viajes?**

Envíe un correo electrónico al Comisionado situado en su Área-IATA (véase "contactos").