

Oficio Nro. DPE-ADUC-2017-0015-O

Quito, D.M., 27 de abril de 2017

Asunto: Solicitud de Información sobre cumplimiento de procedimiento de suspensión ruta de TAME EP

Señor Ingeniero
Luis Ignacio Carrera Muriel
Director General de Aviación Civil
DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Adjuntía de Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, que tiene entre sus atribuciones la tutela y protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, de acuerdo al mandato constitucional y legal dispuesto.

Conforme se ha anunciado en algunos medios de comunicación y en un “Comunicado oficial de suspensión de rutas” del 17 de abril, que consta en la página web de empresa TAME EP, donde básicamente se indica: “(....).TAME EP anuncia un cambio en sus itinerarios. Las rutas Guayaquil-Latacunga-Guayaquil y Guayaquil-Cuenca-Guayaquil se suspenden temporalmente. / Esta medida obedece a que no se ha generado la demanda e ingresos esperados para obtener la rentabilidad necesaria para cubrir los costos de operación de estas rutas./ TAME EP gestionó la reubicación y compensación a los pasajeros de acuerdo a lo establecido en la Ley (...).”

El artículo 36 del REGLAMENTO PERMISOS DE OPERACION PARA PRESTACION DE TRANSPORTE AEREO señala: “A solicitud de la aerolínea el Consejo Nacional de Aviación Civil podrá proceder a la suspensión total o parcial de un permiso de operación. La solicitud deberá contener una **motivación clara y detallada de las razones** en que se basa su pedido de suspensión y el tiempo de duración del mismo. Además, deberá entregar una **declaración juramentada** realizada ante notario público, por la que se compromete a **cumplir con las obligaciones derivadas de los contratos de transporte afectados**. La solicitud deberá presentarse con, por lo menos sesenta (60) días de anticipación a la pretendida fecha de inicio de la suspensión. **Previo a la entrega de la resolución que autoriza la suspensión del servicio, la aerolínea deberá publicar el extracto entregado por el Consejo Nacional de Aviación Civil, durante tres (3) días consecutivos, en uno de los periódicos de mayor circulación nacional y por lo menos, con treinta (30) días de anticipación al inicio de la suspensión. La aerolínea deberá presentar los ejemplares del extracto dentro de los ocho (8) días hábiles contados a partir de la última publicación. El Consejo Nacional de Aviación Civil autorizará la suspensión total o parcial de un permiso de operación por un plazo de hasta doce (12)**

Oficio Nro. DPE-ADUC-2017-0015-O

Quito, D.M., 27 de abril de 2017

meses; cumplido el cual la aerolínea deberá reactivar sus operaciones. Si luego de cumplido el plazo otorgado la aerolínea no reinicia su operación, se revocará el permiso objeto de la suspensión total o parcial". (Las negrillas me pertenecen).

Mediante oficio DPE-DGCBPCM-2017-0098-O de 24 de abril, dirigido a las Gerencias de: División de Operaciones, Estrategia Comercial, Comunicación y Relaciones Públicas de TAME EP, la Dirección General de Consumidores de esta Adjuntía, solicitó información respecto de las acciones que se han tomado o mecanismos de solución optados que se brindarían a los usuarios afectados con la suspensión de estas rutas; sin embargo, hasta el momento no existe respuesta por parte de la empresa.

Con estos antecedentes y en aras de hacer efectivo el derecho de las personas usuarias a recibir servicios de óptima calidad, un trato transparente e información veraz, clara, oportuna y completa, solicito a usted, que conforme a sus competencias de administrar, regular, vigilar y controlar la actividad aeronáutica; se sirva comunicar a esta Adjuntía si la empresa TAME EP cumplió con el procedimiento referido en la normativa citada, así como conocer si efectivamente han existido venta de boletos aéreos en las rutas suspendidas, cuáles son las compensaciones específicas que se dará a los usuarios toda vez que conocemos no existe otra aerolínea que cubra el servicio en la misma ruta; y, los mecanismos de comunicación a la población de dichas medidas.

Dada la priorización que amerita el tema del servicio aéreo de pasajeros solicito también se sirva concedernos una reunión de trabajo lo antes posible.

Agradezco la atención y urgente respuesta al presente requerimiento.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Abg. Paulina Susana Murillo Nevarez
ADJUNTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Copia:

Señor Ingeniero
Luis Ignacio Carrera Muriel
Secretario del Consejo Nacional de Aviación Civil
DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

Señora Ingeniera
María Paulina Andrade Gavilánez

Oficio Nro. DPE-ADUC-2017-0015-O

Quito, D.M., 27 de abril de 2017

Directora General de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo

Señora Doctora
Maria Elizabeth Garcia Ruiz
Directora Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores

Señor Magíster
Jean Mijail Ramirez Medina
Asesor 3

Señora Doctora
Paulina Gabriela Mogrovejo Rengel
Asesora 2

mg/ma