

RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES FUNDAMENTALES ADOPTADAS EN LA 28ª REUNION DE LA CONFERENCIA DE AGENCIAS DE PASAJE (PACONF/28)

La 28ª Reunión de la Conferencia de Agencias de Pasaje (PACONF) tuvo lugar en el Swissotel Merchant Court de Singapur los días 7 – 9 de Junio. La Conferencia trató por separado más de 80 puntos del orden del día.

La Conferencia adoptó medidas positivas sobre los puntos referentes a Australia y Europa para hacer frente a las inquietudes despertadas por los organismos reguladores en aquellos mercados.

A continuación, se destacan las decisiones y acciones principales emanadas de la Conferencia, que entrarán en vigor a partir del 1 de Enero 2006. Aquellas que serán aceleradas para entrar antes en vigor, se indican en el punto correspondiente.

Administración

Se observó que toda la documentación futura referente a la Conferencia de Agencias de Pasaje será facilitada para su descarga “de las páginas exclusivas para Miembros” (“from the Member only pages”) del sitio web de PACONF et www.iata.org/workgroups/paconf. La Conferencia también señaló que el orden del día y las actas serán facilitadas a través del sitio web público de “AgentHome” en www.iata.org/whatwedo/travel agent.

Manuales del Agente de Viajes

La Conferencia apuntó que, de acuerdo con las tendencias de la industria hacia el uso pleno de medios electrónicos, las próximas ediciones de los Manuales del Agente de Viajes, junto con otra información útil, se entregarán en CD-ROM, lo que permitirá un uso interno más eficaz de la información por parte de la Agencia de Viajes.

Europa

1. La Conferencia aprobó la introducción de amplios cambios en los **Criterios de Acreditación para Europa a tenor de la Resolución 818**. Estos cambios incorporan una modernización del lenguaje utilizado en la Resolución, cambios referentes a la Dotación de Personal, las Finanzas, los Locales y la Seguridad, junto con modificaciones de las normas para Cambios de Propiedad. Se han resaltado las disposiciones sobre Seguridad y se ha eliminado el requisito de un número mínimo de empleados de plantilla cualificados de la Agencia. Como consecuencia de ello, todas las referencias a los criterios sobre personal local serán eliminadas de los Manuales del Agente de Viajes con efectividad a partir del 1 de Enero de 2006.
2. La Conferencia aprobó, asimismo, cambios par explicitar en la resolución que todo agente tiene derecho a ser escuchado.

3. También se aprobó la propuesta de establecer el **Agente Acreditado en Europa**, lo que hará posible la acreditación simultánea de sucursales y sociedades filiales bajo el control de una sola entidad en la UE, la EEA o Suiza.
4. La Conferencia resolvió que el establecimiento del forum consultivo conjunto conocido como **Euroforum** sigue aportando valor y, por consiguiente, se acordó mantenerlo a reserva de una nueva revisión en 2006, cuya revisión se acometerá a la vista del establecimiento de un nuevo consejo global conjunto.
5. **Aprobación de Criterios Locales de acuerdo con la Resolución 818** - La Conferencia aprobó todos los documentos presentados enmendando los criterios locales, específicamente, para Chipre, Finlandia, Lituania, Malta y el Reino Unido. La Conferencia se mostró satisfecha al observar que este proceso, aprobado con posterioridad a la pérdida de inmunidad en la UE, se está desarrollando sin complicaciones.
6. **Cargos Unificados para Recuperación de Costes en los BSPs Europeos** - Al ser consciente la Conferencia de que existen serias preocupaciones y fuerte oposición a esta propuesta, acordó que podía retirarse.

Australia

1. La Conferencia aprobó las recomendaciones para modernizar los **Criterios de Acreditación** contenidos en la Resolución 816 para Australia. Estos cambios han sido desarrollados en respuesta a una condición impuesta por la Comisión Australiana sobre Competencia y Consumo (ACCC – Australian Competition and Consumer Comisión) para la aprobación continuada del Programa de Agencias en Australia. Los cambios reflejan una modernización de las normas, especialmente en lo referente a los criterios de seguridad.
2. La Conferencia aprobó otros cambios en las normas para exigir que los transportistas que hayan depositado una declaración de **Conformidad General (“General concurrente”)** en Australia, comuniquen al agente las razones cuando éste último se niegue a dar su autorización al billete o la retire. De acuerdo con los requisitos de la ACCC, este cambio será implantado con fecha 1 de Agosto de 2005 para su entrada en vigor acelerada, una vez que se haya recibido la aprobación de los organismos reguladores pertinentes.

Expedición Electrónica de Billetes – Simplificación del Negocio

Se acordaron diversas enmiendas a las Resoluciones para apoyar la tendencia a la plena Expedición Electrónica de Billetes en 2008. Como parte de los cambios acordados, se eliminó el requisito de utilizar tecnología OPATB en las STPs (impresoras satélite de billetes).

Sistemas de Liquidación a través de IATA – Transformación

Se presentó a la Conferencia una actualización de los planes para transformar los Sistemas de Liquidación a través de IATA. Estos planes, entre otros, contemplan la centralización del servicio al cliente para las operaciones tanto de Pasaje como de Carga. La iniciativa es impulsada a través de dos canales distintos: tecnología y operaciones, derivándose la tecnología hacia el uso de un solo software y una reducción de entidades proveedoras de servicios.

Disposiciones sobre ADM

La Conferencia aprobó la sustitución completa de la Resolución 850m. En la actualidad, esta Resolución fija las normas para la emisión y el tratamiento de ADMs, al mismo tiempo que proporciona un conjunto modelo de procedimientos para la industria.

Asimismo, se acordaron otras enmiendas para establecer la capacidad de los agentes para impugnar ADMs y el proceso que sigue el BSP.

Nuevo Consejo Global

Por la conferencia, se estableció un nuevo consejo global que se denominará “**Consejo Global Conjunto del Programa de Agencias de Pasaje**” (“**Passenger Agency Programme Global Joint Council – PAPGJC**”). Una vez que entre en vigor en 2006, este Consejo sustituirá al Comité Consultivo Global. El nuevo grupo se considera que constituye una gran mejora sobre las disposiciones existentes.

Incorporación de Brasil a la Resolución 808

La Conferencia dio su conformidad a la incorporación de Brasil de acuerdo con las Normas sobre Agencias de Ventas vigentes para el resto de América Latina según establece la Resolución 808. Esto también contempla la normalización de los programas de presentación de informes (liquidaciones) y envío de fondos en la región.

Revisiones de la Resolución 850

Se acordaron diversas revisiones de esta Resolución para proporcionar mejores arreglos cuando un transportista deba dinero en relación con importes de liquidaciones a través del BSP; establecer que prevalezcan las leyes sobre quiebra; incluir disposiciones que traten del cambio de propiedad cuando haya cantidades de dinero pendientes de pago; y establecer formalmente la posibilidad de negociar un depósito de fianza cuando un transporte tropiece con dificultades.

Garantías Financieras – Aprobación de la Resolución 850p

Se comunicó a la Conferencia la existencia de procedimientos internos que tratan de la evolución de las entidades proveedoras de seguridad. La Conferencia estuvo de acuerdo en que se trataba de un enfoque sensato, pero puso de relieve que cualquier arreglo local ha de hacerse consultando a los transportistas.

Introducción del APCJ de Israel

Antes de cualquier movimiento para la aprobación de Normas específicas para Agencias de Ventas para Israel, la Conferencia acordó que se establezca una nueva Resolución 814i que haga posible la constitución de un Consejo Conjunto local del Programa de Agencias, lo cual se hizo en el entendimiento de que los avances hacia un nuevo conjunto de Normas de Agencias de Viajes sean supervisados por la Conferencia.

Facilitación de la Distribución de Billetes de Agencia

Dentro de Europa, se acordó que se podría introducir una enmienda de las normas para la custodia de Documentos de Tráfico con objeto de permitir al Agente que transporte documentos a su unidad central de facilitación. Se trata de un proyecto piloto que, en último término, será sustituido por la necesidad de la industria de Expedición Electrónica de Billetes al 100%. Se propondrá que este cambio entre en vigor de manera acelerada el 1 de Agosto de 2005.

Procedimientos de Arbitraje

La Conferencia aprobó la inclusión de disposiciones en todas las Normas de Agencias de Ventas para establecer los procedimientos de solicitud de arbitraje por una compañía aérea.

Ampliación de la Resolución 814hh para Rumanía

Por la Conferencia se aprobó la petición de extensión a Rumanía de las disposiciones respecto "Oficinas Satélite de Entrega de Billetes [¿Expedición de Billetes por Impresoras Satélite?] ("Satellite Ticket Delivery Offices").

AIPs

La Conferencia aprobó que se podían establecer nuevos AIPs en Macedonia y Albania en el entendimiento de que estos países propongan sus propias Normas sobre Agencias de Ventas tan pronto como sea posible. Asimismo, la Conferencia acordó revisar el estatus de otros AIPs y esforzarse por conseguir su eliminación.