



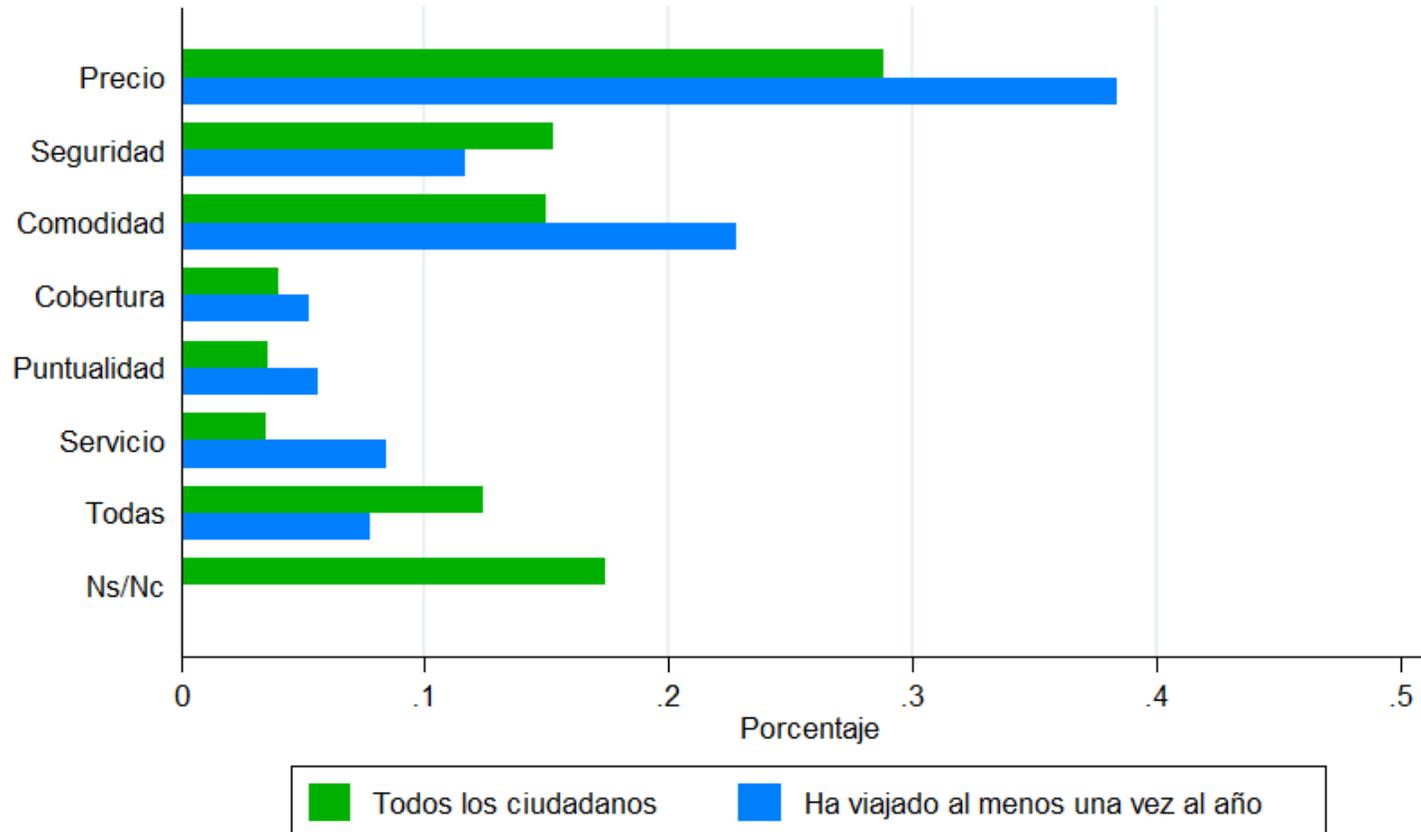
CENTRAL CIUDADANO Y
CONSUMIDOR

LOS CONSUMIDORES ANTE EL SECTOR AERONÁUTICO
Carlos Martínez Velázquez

CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

ACTITUDES DE LOS CONSUMIDORES

Razones para elegir una aerolínea
Encuesta nacional, 2013



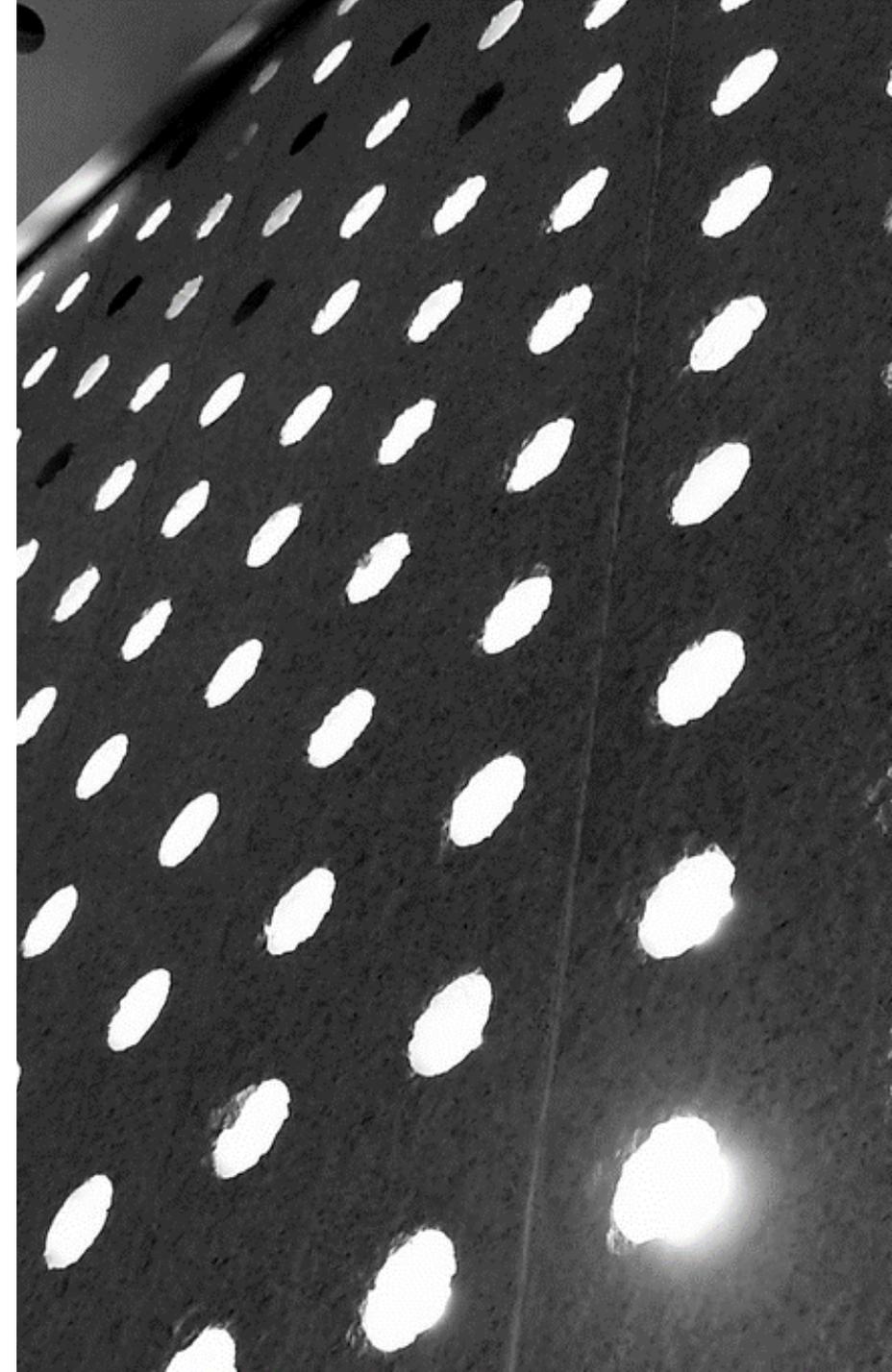
Elaboración propia. Datos: Consulta Mitofsky. Reporte de la encuesta disponible en línea: <http://ow.ly/xgGvc>
Levantamiento: 11 al 14 de octubre de 2013. Muestra 1,000 mexicanos mayores de 18 años. +/- 3.1% de error, I.C. 95%



CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

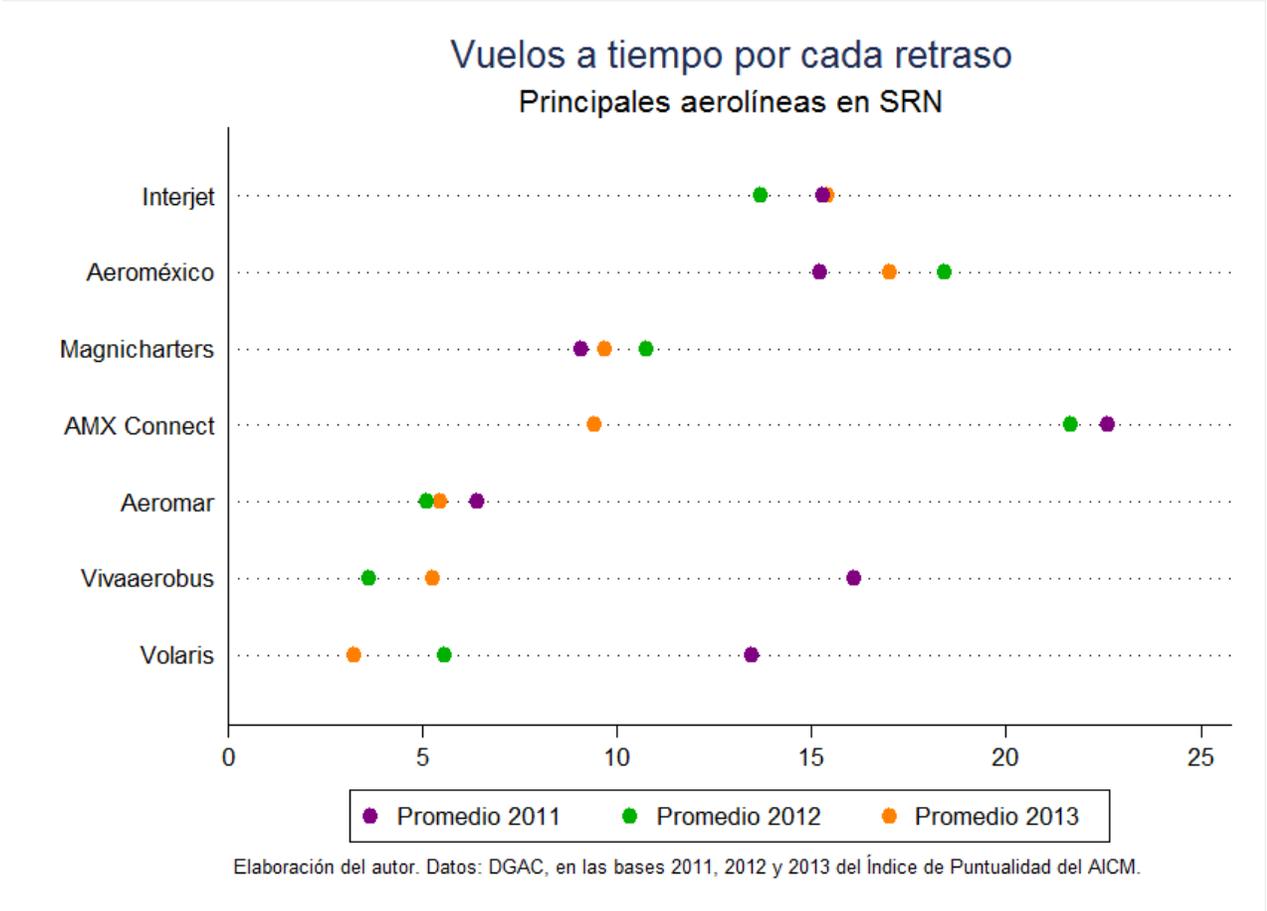
DERECHOS

- A llevar en cabina hasta **dos piezas de equipaje de mano**, siempre que no interfieran con la comodidad y seguridad de los demás pasajeros.
- A transportar **como mínimo 25 Kg de equipaje** en aeronaves con capacidad para más de 20 pasajeros; y, 15 Kg en aquellas de menor capacidad.
- A **ser transportado por la aerolínea al lugar de destino final**, cuando por caso fortuito o de fuerza mayor, la aeronave deba aterrizar en un lugar ajeno al itinerario.
- **Reintegrar total o parcialmente el boleto de avión**, alimentos, comunicación al lugar de destino, en su caso alojamiento y transporte inmediato posterior al destino en caso de que el vuelo sea cancelado por razones imputables a la aerolínea.
- Por su parte la aerolínea está obligada a **contar con un seguro vigente que cubra responsabilidades por daños a pasajeros, carga o equipaje**; además, deberán cubrir hasta 75 salarios mínimos por equipaje documentado perdido, dañado o destruido.
- La aerolínea debe **informar de manera clara y transparente el desglose de los cargos y costos** adicionales a los que está sujeta la tarifa del boleto.
- **Caso Mexicana de Aviación.**



CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

PUNTUALIDAD



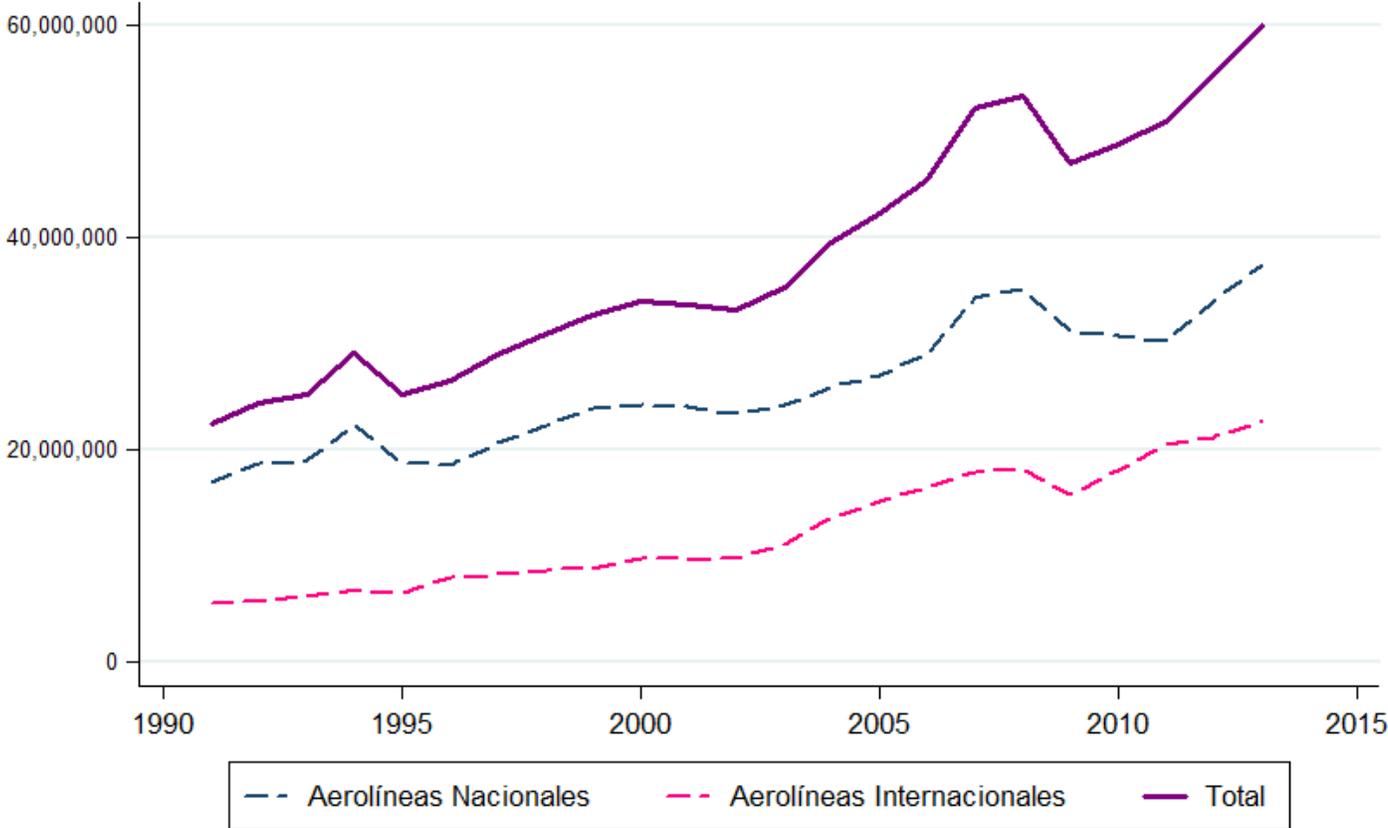
En Unión Europea el pasajero puede solicitar el reembolso total del boleto de avión en caso de que haya una demora imputable a la aerolínea superior a las cinco horas y el pasajero se encuentra todavía en la terminal aérea y decide no viajar

CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

PASAJEROS TRANSPORTADOS

Pasajeros transportados por tipo de servicio

1991-2013



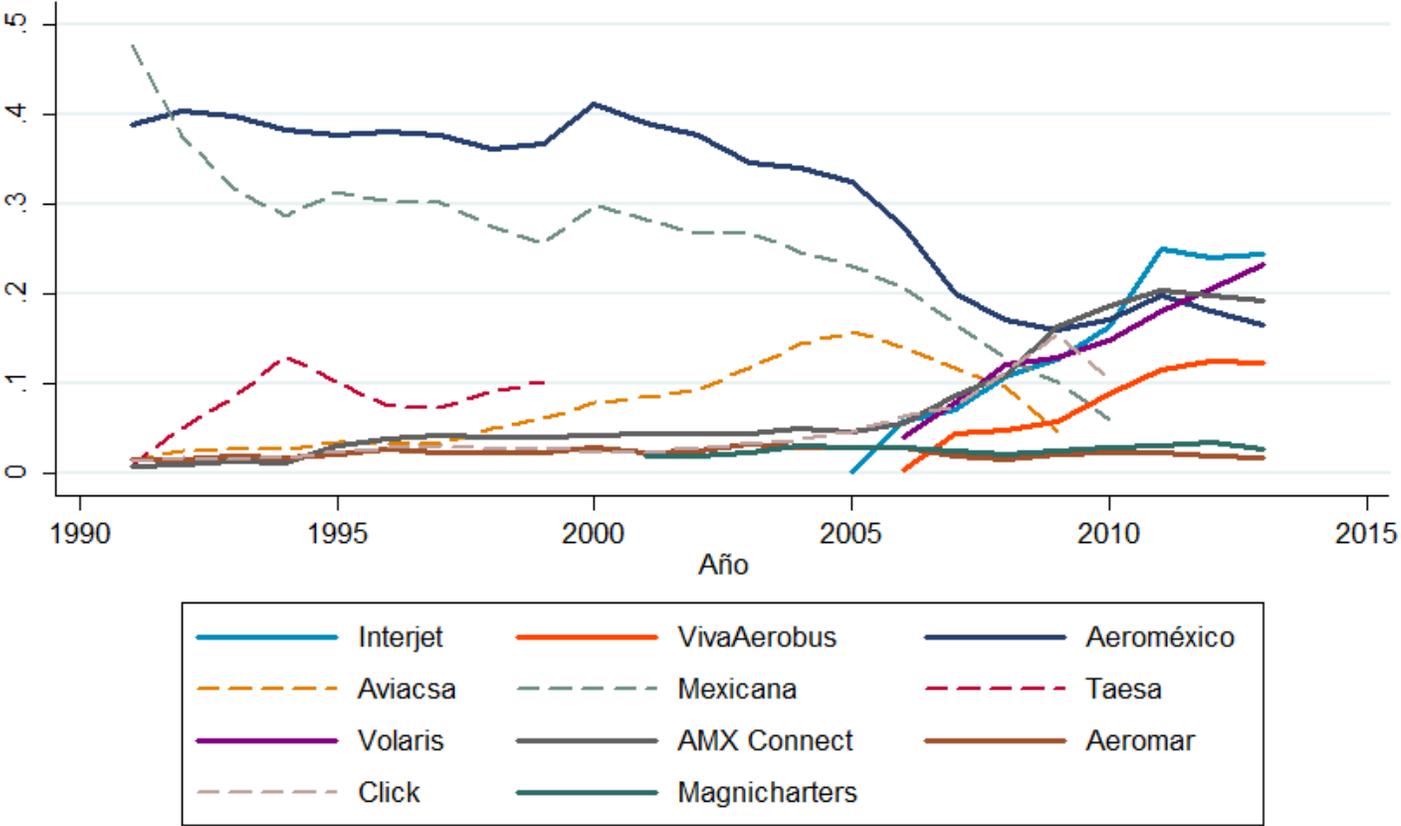
Fuente: DGAC-SCT. Estudio Sectorial Central Ciudadano y Consumidor, Junio 2014.



CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

CAMBIOS EN EL SECTOR

Proporción de Pasajeros por Aerolínea SRN 1991-2013



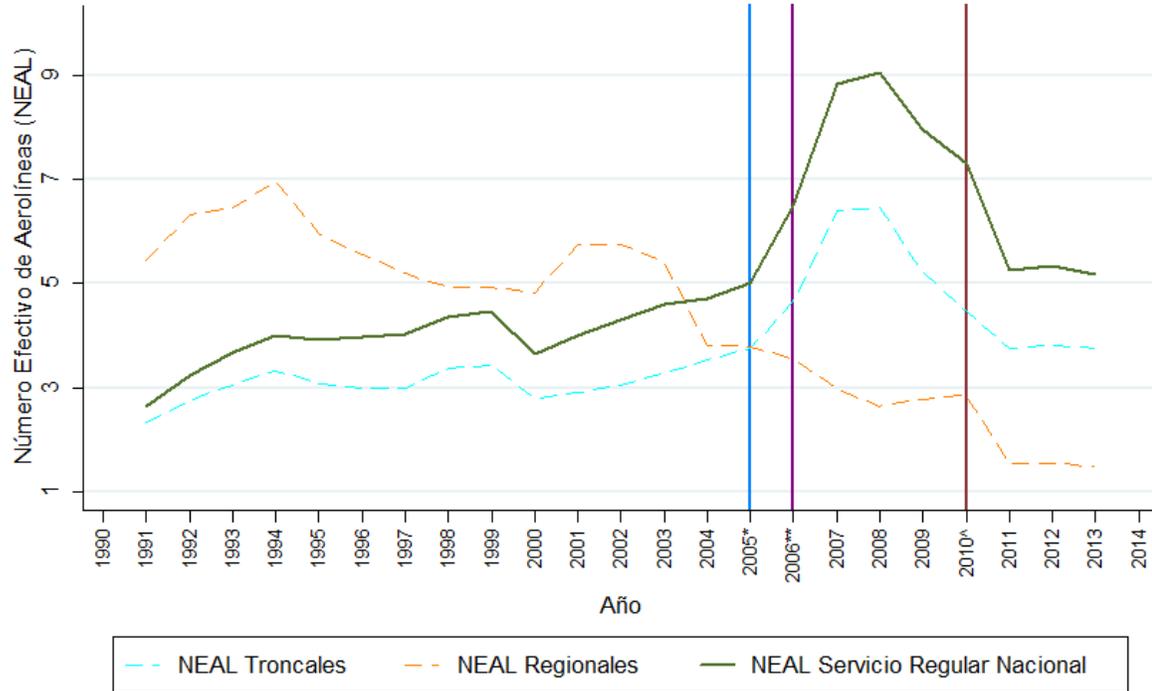
Cálculo del autor. Datos DGAC.



CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

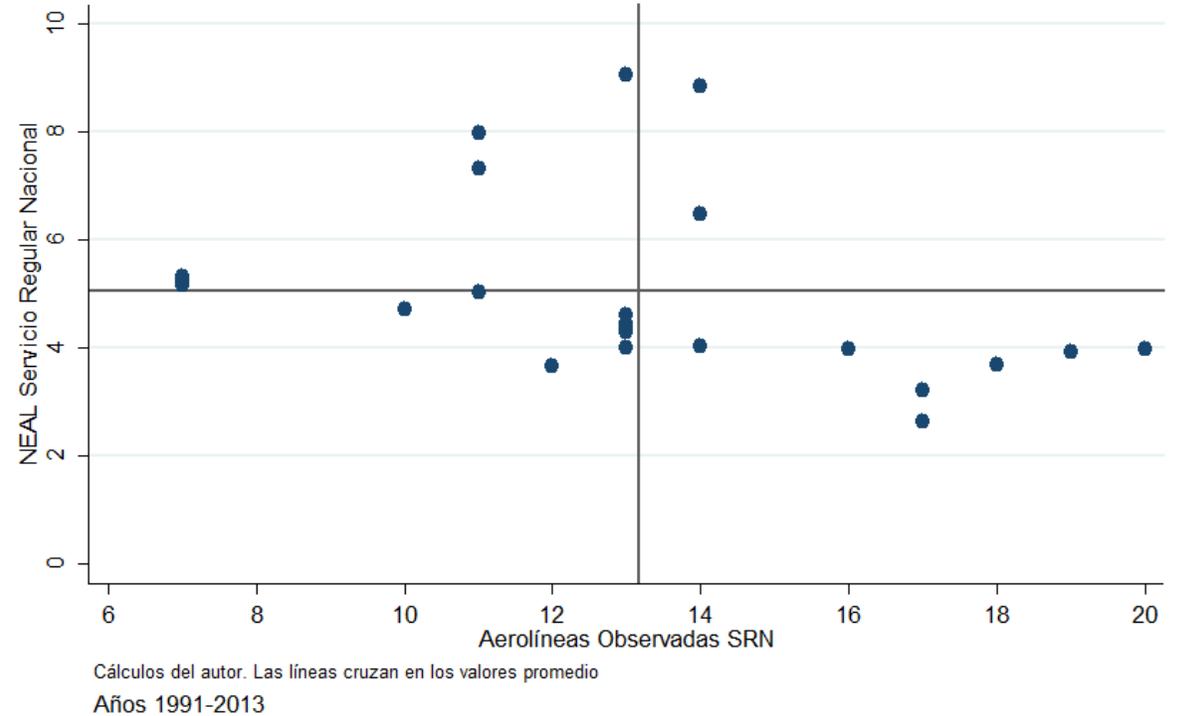
COMPETENCIA

Aerolíneas Efectivas en el Mercado Regular Nacional
1991-2013



Cálculos del autor. Datos de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
*Entrada de Interjet; ** Entrada de Volaris y Vivaaerobus; ^Salida de Mexicana

Aerolíneas Observadas y Efectivas
Servicio Regular Nacional



Cálculos del autor. Las líneas cruzan en los valores promedio
Años 1991-2013

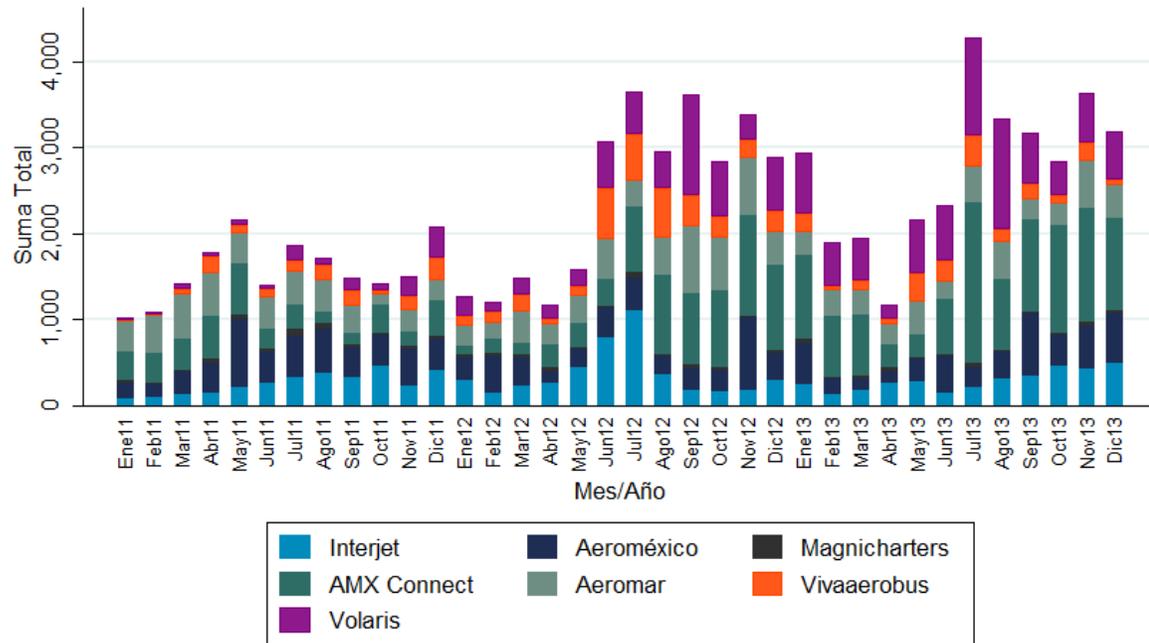
$$IHH = \sum_{i=1}^n \frac{s_i}{NEAL} = 1 / \sum_{i=1}^n \left(\frac{s_i}{NEAL} \right)^2$$

En mercado regulados, puede haber una falla de mercado asociada al exceso de competencia. Ver. Víctor Valdés (CIDAC, 2010)

CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

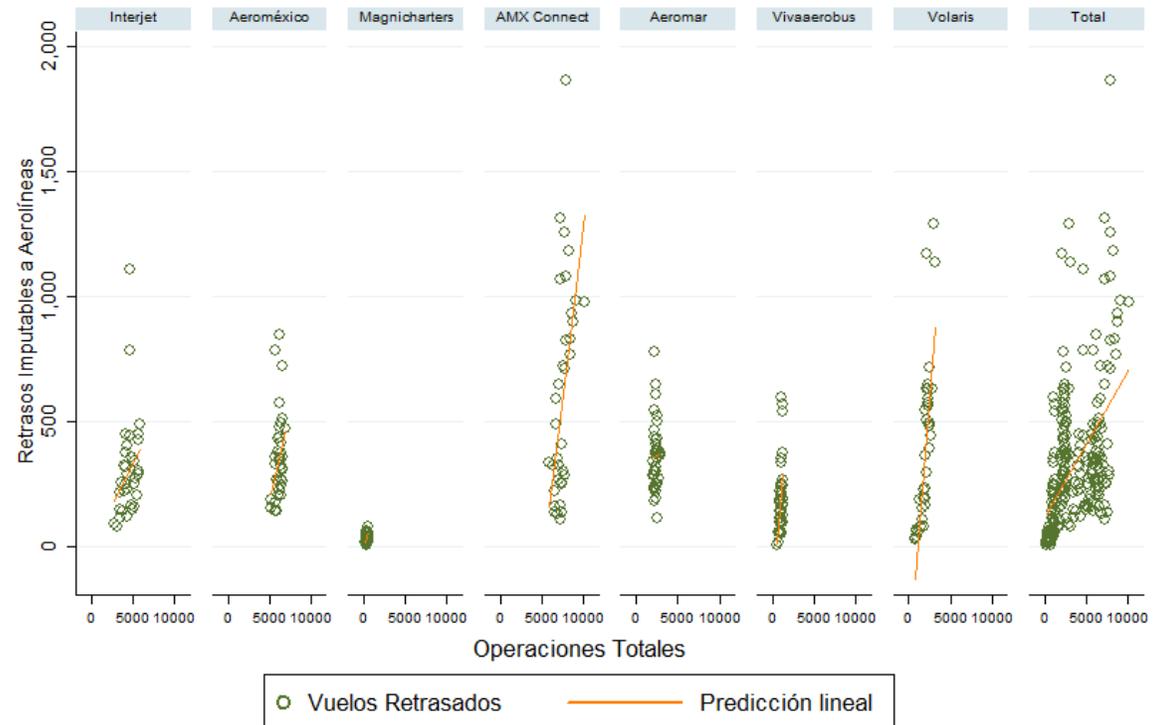
RETRASOS Y CAPACIDAD

Vuelos retrasados imputables a las aerolíneas 2011-2013



Elaborada por el autor. Cálculos propios. Datos DGAC.
Suma por aerolínea por mes

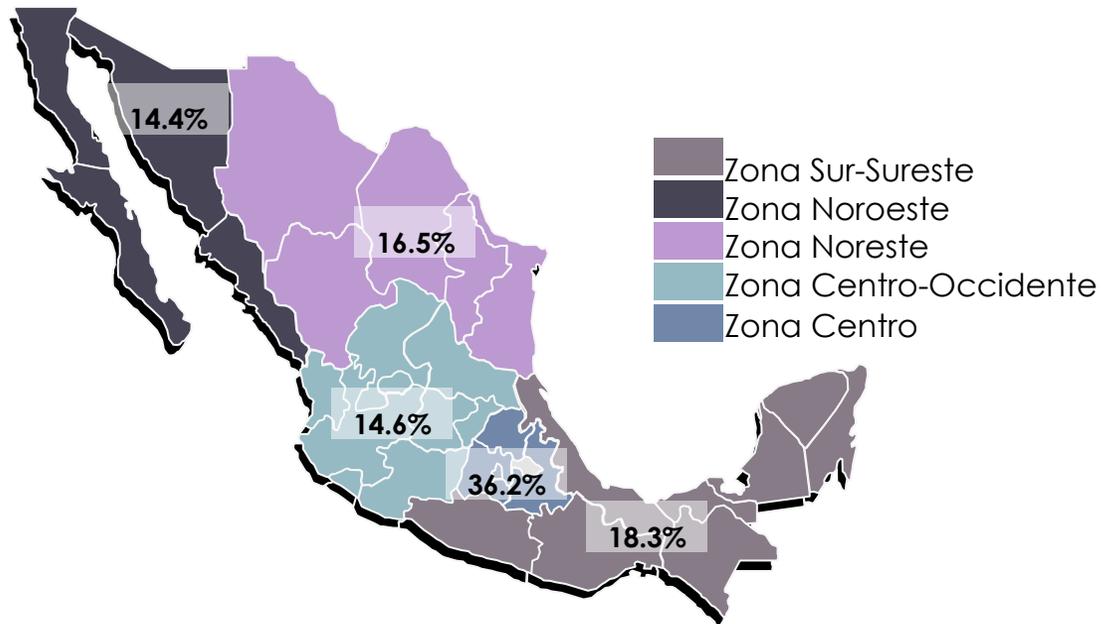
Vuelos retrasados imputables a la aerolínea por total de operaciones



Elaboración del autor. Datos DGAC.

Existe estacionalidad en los retrasos. Éstos además están relacionados con las operaciones de cada aerolínea. En 2012, el AICM tuvo reporte de saturación en más de 52 ocasiones. Por otro lado, el esquema de repartición de slots no es el adecuado para mejorar estas condiciones.

CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA



- De 1995 a 2013, la **zona sur-sureste** es en la que mayor crecimiento se observa en infraestructura, pasó de 12 a 18 aeropuertos internacionales, 2 de ellos en Chiapas, uno en Oaxaca, Campeche, Yucatán y Veracruz.
- En la **zona centro** del país, que es donde mayor número de operaciones se realizan, se pasó de 2 a 4 aeropuertos internacionales, el cambio se dio en las instalaciones de Puebla y Morelos.
- En la **zona noreste** se pasó de 14 a 15 aeropuertos, en este caso se dotó de un aeropuerto internacional más a Tamaulipas. En el caso de la zona centro occidente, se pasó de 8 a 11 aeropuertos, con infraestructura en Nayarit, Querétaro y Michoacán.
- **Zona noroeste** incorporó dos aeropuertos internacionales, uno en Baja California Sur y otro en Sinaloa, con lo que pasó de 14 a 16 aeropuertos en el periodo 1995-2013.

CONSUMIDORES – SECTOR AERONÁUTICO

CONCLUSIONES

- Pensar seriamente en una **política de cielos abiertos**. Particularmente, introducir quinta libertad. Con ello se alentaría la competencia en vuelos internacionales, donde el mercado es más concentrado en beneficio de los consumidores.
- Se requiere pensar en el **sistema de infraestructura aeroportuaria** del país. El Nuevo AICM puede hacer obsoletas las instalaciones de la zona metropolitana del país.
- Urgente establecer un **sistema de asignación de slots** basado en esquemas de competencia económica.
- Se requiere establecer mejor **los derechos de los usuarios** (ley de concursos) y ampliarlos a prácticas internacionales (regulación de retrasos).
- El nuevo AICM abre la oportunidad para **debatir sobre la política aeronáutica en su conjunto**. Desde las instituciones reguladoras, los esquemas de competencia económica y la observación de la efectividad del gasto (desde el procesos de licitación hasta la operación del aeropuerto).





CENTRAL CIUDADANO Y
CONSUMIDOR