

THE HINDU

EE.UU. MULTA A AIR INDIAN CON 80.000 DOLARES POR INADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE



Secretario de Transporte de EE.UU., Ray LaHood

El Departamento de Transporte de EE.UU. ha impuesto una multa de 80.000 dólares a Air India por no publicar el servicio al cliente en su web y los planes de actuación en caso de retraso por tráfico en pista y de informar adecuadamente a los pasajeros sobre sus respectivos cargos adicionales.

Esta es la primera sanción por una violación del nuevo reglamento creado por el Departamento de consumidores de aerolíneas y que entró en vigor en agosto pasado.

"Nuestras nuevas normas de consumidores de aerolíneas ayuda a garantizar que los pasajeros estén plenamente informados acerca de los servicios aéreos y tarifas y sobre qué esperar en caso de que su vuelo se retrase en la pista". Dijo el secretario de Transporte de EE.UU., Ray LaHood, el pasado jueves.

Desde agosto de 2011, las compañías extranjeras que operan en los EE.UU. con al menos un avión de 30 asientos o más están

obligados a adoptar planes de actuación en caso de retrasos largos en pista, así como planes de servicio al cliente y publicar estos planes en sus sitios web.

Compañías de EE.UU. fueron obligadas por este requisito desde abril de 2010, dijo el Departamento de Transporte en un comunicado.

Además las aerolíneas estadounidenses y extranjeras con un sitio web que vende billetes para los consumidores estadounidenses son obligados a incluir en sus páginas web un enlace bien visible que lleva a los clientes directamente a una página que muestra todos los cargos por servicios adicionales de gastos de transporte, incluidos los cargos por equipaje.

Air India no publicó su servicio al cliente ni los planes de actuación por retraso en pista ni proporcionó un enlace a sus cuotas opcionales en la fecha requerida, agregó el comunicado.