



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

Resolución 774/2025

RESOL-2025-774-APN-ANAC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 30/10/2025

VISTO el Expediente N° EX-2025-10008917-APN-ANAC#MEC, el Código Aeronáutico aprobado por la Ley N° 17.285, el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 239 del 15 de marzo de 2007, los Decretos Nros. 1770 del 29 de noviembre de 2007 y 809 del 9 de septiembre de 2024, la Resolución de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL N° 507 del 19 de julio de 2017 y la Disposición N° 42 del 15 de septiembre de 1987 de la ex DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREOCOMERCIAL del entonces MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, y

CONSIDERANDO:

Que por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 239/07 se creó la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, organismo descentralizado dependiente de la SECRETARÍA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE ECONOMÍA, en su carácter de Autoridad Aeronáutica Nacional, con las funciones y competencias establecidas en el Código Aeronáutico, en los tratados y acuerdos internacionales, leyes, decretos y disposiciones que regulan la aeronáutica civil en la REPÚBLICA ARGENTINA.

Que por el Decreto N° 1770/07 se transfirieron las misiones y funciones del ex COMANDO DE REGIONES AÉREAS de la FUERZA AÉREA ARGENTINA a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

Que mediante la Disposición de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREOCOMERCIAL N° 42/87 se impuso a las empresas aéreas argentinas y extranjeras de transporte aéreo que operan en el país, tanto en servicios regulares como no regulares, la obligación de registrar y rubricar los libros de quejas ante la citada Dirección Nacional, a través de su DEPARTAMENTO POLÍTICAS Y LEGALES, antes de ser puestos en uso.

Que asimismo, se estableció la obligación de remitir entre los días 1º y 15 de cada mes a la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREOCOMERCIAL un detalle de todas las quejas registradas durante el mes inmediato anterior en los libros de quejas habilitados en sus oficinas de atención al público, tanto en su sede central como en sus sucursales, agencias y aeródromos correspondientes a su red interna e internacional, utilizando a tal efecto el formulario Anexo II que integraba la citada Disposición, debiendo consignarse la leyenda "SIN NOVEDAD" cuando no se registren quejas en el período informado.

Que por otro lado, el artículo 11 de la mencionada Disposición establecía que las empresas debían exhibir en un lugar visible un cartel con la leyenda "EL LIBRO DE QUEJAS ESTÁ A SU DISPOSICIÓN", junto con una copia textual de la citada Disposición N° 42/87, encontrándose asimismo obligadas a facilitar de manera inmediata el libro



de quejas a quien así lo solicite.

Que además, imponía a las empresas la obligación de conservar los libros una vez agotados sus folios, por el término de DIEZ (10) años.

Que a la luz de los avances tecnológicos y del uso extendido de los medios digitales, los reclamos de los usuarios son gestionados actualmente por las empresas mediante sus propios sistemas informáticos diseñados a tal efecto.

Que en la misma línea, el “Sistema de Atención al Usuario del Transporte Aéreo”, aprobado por la Resolución ANAC N° 507/17, se gestiona mediante la página web institucional de este Organismo, a través de un sistema en línea.

Que dicho sistema fue implementado en el marco del proceso de desburocratización de la Administración Pública, proceso que se profundizará con los alcances de la presente medida, permitiendo agilizar la gestión y el seguimiento de los reclamos formulados por los usuarios del transporte aéreo.

Que el artículo 8º del Reglamento del Contrato Aéreo de Pasajeros, Equipaje y Protección de los Derechos del Pasajero Usuario del Transporte Aéreo, aprobado como Anexo I por el Decreto N° 809/24, establece que el transportador deberá poner a disposición del pasajero al menos UN (1) canal no presencial, habilitado de manera permanente, a través del cual éste pueda efectuar reclamos, solicitar información y realizar gestiones vinculadas al contrato de transporte, debiendo brindar asistencia efectiva al pasajero —sea de forma presencial o mediante mecanismos alternativos de asistencia en el aeródromo— para atender sus solicitudes de información, consultas o quejas, y cumplir debida y diligentemente con las obligaciones derivadas de retrasos, cancelaciones de vuelos e interrupciones del servicio.

Que por las razones expuestas en los considerandos precedentes, resulta necesario actualizar el procedimiento de rendición de los reclamos formulados por los usuarios del transporte aéreo, por cuanto el actualmente vigente ha quedado obsoleto.

Que en ese sentido, las empresas deberán poner en conocimiento de los usuarios, en un lugar visible de todos sus puntos de venta —tanto físicos como digitales— y en los espacios de atención al cliente, la forma a través de la cual podrán iniciar un reclamo ante la compañía aérea.

Que asimismo, resulta más eficiente establecer un procedimiento mediante el cual las empresas deban informar a la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO, dependiente de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, o al organismo que en el futuro la reemplace, sobre los reclamos recibidos a través de sus canales oficiales de comunicación con los usuarios, cuando así les sea requerido por los agentes competentes en materia de fiscalización del transporte aéreo.

Que las vías o canales de reclamo que implementen las empresas deberán reunir los requisitos establecidos en la presente Resolución, a fin de ser considerados válidos y debidamente aceptados por la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO o el organismo que en el futuro la reemplace.



Que la DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS dependiente de la DIRECCIÓN GENERAL LEGAL, TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por los Decretos Nros. 239/07 y 1770/07.

Por ello,

EL ADMINISTRADOR NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Deróguese la Disposición de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AEREOCOMERCIAL del entonces MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS N° 42 del 15 de septiembre de 1987.

ARTÍCULO 2º.- Establézcase la obligación para las empresas aéreas argentinas y extranjeras de transporte aéreo que operen en el país, ya sea en servicios regulares o no regulares, y respecto de los servicios de transporte aéreo operados desde o hacia puntos de la REPÚBLICA ARGENTINA, de disponer de al menos UN (1) medio en formato físico (papel), electrónico o telefónico, a través del cual los usuarios puedan efectuar sus reclamos. Las empresas deberán informar a la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO, dependiente de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, o al organismo que en el futuro la reemplace, antes de la entrada en vigencia de la presente medida, el o los medios de recepción de reclamos seleccionados. Del mismo modo, deberán comunicar a dicha Dirección Nacional o al organismo que la sustituya cualquier modificación, cese o incorporación de nuevos medios de recepción de reclamos que se produzcan durante la vigencia de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- Todo medio de recepción de reclamos empleado por las empresas de transporte aéreo deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

a) Ser gratuito para el usuario.

b) Ser accesible y de fácil utilización para cualquier tipo de usuario.

c) Emitir un comprobante al usuario con un número de reclamo único.

d) Requerir, como mínimo, al interesado, los siguientes datos:

i. Lugar y fecha del reclamo.

ii. Número de vuelo y número de reserva.

iii. Nombre y apellido, Documento Nacional de Identidad o pasaporte, número de teléfono y correo electrónico del reclamante.

iv. Exposición clara del reclamo formulado.



ARTÍCULO 4°.- Las empresas deberán poner en conocimiento de los usuarios, en un lugar visible en todos sus puntos de venta, tanto físicos como digitales, y en sus espacios de atención al cliente, la vía mediante la cual podrá iniciarse un reclamo ante la compañía aérea.

ARTÍCULO 5°.- Establézcase que todas las empresas de transporte aerocomercial, argentinas o extranjeras, que operen en el territorio nacional, deberán poner a disposición de sus usuarios y del público en general los medios de recepción de reclamos implementados, garantizando el acceso a los mismos en todas sus oficinas y en los aeropuertos en los que operen. Asimismo, deberán publicar y mantener disponible el enlace de acceso al Sistema de Reclamos en Línea de la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO de la Autoridad Aeronáutica, a fin de que las personas usuarias puedan acudir a dicho sistema en caso de falta de respuesta en tiempo y forma por parte de la empresa, o cuando la contestación brindada no resulte satisfactoria.

ARTÍCULO 6°.- En ningún caso las empresas podrán negarse a recibir los reclamos formulados por toda persona que acredite un interés legítimo.

ARTÍCULO 7°.- Las empresas deberán brindar asistencia a los usuarios que, por cualquier motivo, no tengan acceso a los canales de comunicación habilitados para la formulación de reclamos, mediante el personal destinado a la atención al público. Asimismo, deberán garantizar la disponibilidad de información y de canales accesibles que permitan a las personas con discapacidad visual, auditiva, motriz o comunicacional efectuar sus reclamos en igualdad de condiciones.

ARTÍCULO 8°.- Los reclamos deberán ser tramitados y resueltos dentro del plazo de TREINTA (30) días hábiles administrativos contados desde su recepción, debiendo la empresa expedirse de manera expresa, ya sea haciendo lugar —total o parcialmente— a la pretensión del usuario, o rechazándola fundadamente. El plazo comenzará a computarse a partir del momento en que la empresa transportadora aérea cuente con toda la información necesaria para su tramitación.

ARTÍCULO 9°.- Las empresas deberán conservar la totalidad de los reclamos efectuados por los usuarios por un período no inferior a CINCO (5) años.

ARTÍCULO 10.- La DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO, o el organismo que en el futuro la reemplace, podrá requerir a las empresas de transporte aéreo la remisión de los reclamos formulados por los interesados. Asimismo, dicha Dirección Nacional, a través de su cuerpo de inspectores, fiscalizará el cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente Resolución.

ARTÍCULO 11.- Dentro de los DIEZ (10) primeros días hábiles administrativos del mes de enero de cada año, las empresas aéreas argentinas y extranjeras de transporte aéreo que operen en el país servicios regulares o no regulares deberán remitir un informe anual sobre los canales de recepción de reclamos en uso. Dicho informe deberá contener la cantidad total de reclamos recibidos; su clasificación por tipo y estado de tramitación; los tiempos promedio de respuesta; y el índice de resolución favorable.

ARTÍCULO 12.- Facúltese a la DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO a dictar las normas operativas y/o reglamentarias necesarias para la implementación y ejecución de la presente Resolución.



ARTÍCULO 13.- La presente Resolución entrará en vigencia a los TREINTA (30) días hábiles administrativos de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

ARTÍCULO 14.- Notifíquese a todas las empresas de transporte aéreo, nacionales y extranjeras, autorizadas a efectuar servicios regulares o no regulares, por intermedio de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL y asimismo, difúndase el presente acto a través de los medios de información aeronáutica correspondientes.

ARTÍCULO 15.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y, cumplido, archívese.

Oscar Alfredo Villabona

e. 03/11/2025 N° 82600/25 v. 03/11/2025

Fecha de publicación 03/11/2025