

Comisionados Arbitradores de Agencias de Viajes

Reglas de Práctica y Procedimiento

VIGENTES DESDE JUNIO 2018

Última actualización: Abril 2019 por los Comisionados para Agencias de Viajes de las Áreas 1+2 + 3

ÍNDICE

	Páginas
Introducción	1
Regla 1: Recepción de Solicitudes de Revisión.....	1
Regla 2: Plazo para la Presentación de una Solicitud de Revisión.....	3
Regla 3: Presentación de la Solicitud de Revisión.....	3
Regla 4: Desestimación	4
Regla 5: Costos	4
Regla 6: Retiro de una Solicitud de Revisión.....	5
Regla 7: Plazo para la Admisión de una Solicitud de Revisión.....	5
Regla 8: Comunicaciones del Comisionado y Respuestas de las Partes....	5
Regla 9: Suspensión, Aplazamiento y Ampliación de Plazo.....	6
Regla 10: Opción de Conferencia Preliminar.....	6
Regla 11: Audiencias.....	6
Regla 12: Ubicación de las Audiencias.....	7
Regla 13: Asistencia a las Audiencias.....	7
Regla 14: Procedimientos a seguir durante Audiencias.....	7
Regla 15: Ausencia de una de las Partes.....	8
Regla 16: Dispensa de Audiencia Oral.....	8
Regla 17: Competencias Adicionales del Comisionado.....	8
Regla 18: Decisiones	8
Regla 19: Derecho de Aclaratoria	9
Regla 20: Arbitraje	9
Regla 21: Confidencialidad	9
Regla 22: Informes de Actividad a la PAConf. y al PAPGJC	9
Regla 23: Guía sobre los Procedimientos	10
Regla 24: Comunicaciones	10

COMISIONADOS PARA AGENCIA DE VIAJES - REGLAS DE PRÁCTICA Y PROCEDIMIENTO -

Introducción

Las siguientes Reglas de Práctica y Procedimiento (“las Reglas”) han sido promulgadas, de manera conjunta, por los Comisionados para Agencias de Viajes de las Áreas 1, 2 y 3 (“el Comisionado” o simplemente por sus siglas en inglés “TAC”), de conformidad con las disposiciones de la Resolución 820e, Sección 2.

El Comisionado se propone mantener los procedimientos tan sencillos, informales, poco técnicos y expeditos como lo permitan los requisitos establecidos en las Resoluciones dictadas por la Conferencia de Agencias de Pasajes (más conocida por sus siglas en Inglés como “PACONF” y denominada en lo delante en este documento en esta forma), los Principios Generales de Derecho y la adecuada consideración de los asuntos.

Los poderes y funciones del Comisionado van cambiando a medida que las Resoluciones son, a su vez, modificadas. Las siguientes reglas reflejan el estado de las Resoluciones al 1º de Junio de 2017.

El Comisionado se reserva el derecho de modificar estas Reglas, mediante notificación a las Partes, cuando lo estime necesario para dar cabida a las circunstancias particulares de cada caso.

Regla 1 – Recepción de Solicitudes de Revisión

Los asuntos se presentan ante el Comisionado para su consideración como resultado de una Solicitud de Revisión, con fundamento en cualquiera de los siguientes supuestos:

A. Petición presentada por un Solicitante:

- (i) un Solicitante cuya petición para ser Agente Acreditado IATA haya sido denegada por el Administrador de Agencias, inicialmente o después de haber solicitado su reconsideración (Resolución 820e § 1.1.1);
- (ii) un Solicitante que haya adquirido la propiedad de un Agente o Local, o esté tratando de obtenerla, y cuya solicitud de aprobación de cambio de propietario haya sido denegada por el Administrador de Agencias, inicialmente o después de su reconsideración (Resolución 820e § 1.1.3);
- (iii) un Solicitante cuya petición haya sido rechazada, en virtud de que un director o la persona que tenga un interés financiero o un cargo gerencial en la Agencia haya sido descalificada debido a las conexiones de esta persona con un Agente Acreditado que haya previamente incumplido sus obligaciones fiduciarias (Resolución 820e § 1.1.4, primera parte);
- (iv) un individuo que considere que él es o puede ser la persona descrita en la Regla 1-A (iii) y que desee que este cargo sea revisado a la luz de circunstancias individuales (Resolución 820e § 1.1.4, segunda parte);

B. Petición presentada por un Agente Acreditado:

- (i) un Agente cuya solicitud de aprobación de una Sucursal ha sido denegada por el Administrador de Agencias (inicialmente o después de su reconsideración) (Resolución 820e § 1.1.2);
- (ii) un Agente cuya petición haya sido rechazada, en virtud de que un director o la persona que tenga un interés financiero o un cargo gerencial en la Agencia haya sido descalificada debido a las conexiones de esta persona con un Agente Acreditado que haya previamente incumplido sus obligaciones fiduciarias (Resolución 820e § 1.1.4, primera parte);
- (iii) un Agente que haya sido notificado sobre su inminente remoción de la Lista de Agentes Acreditados por el Administrador de Agencias (Resolución 820e § 1.1.5, primera parte);
- (iv) un Agente que haya sido formalmente notificado por el Administrador de Agencias sobre cualquier acción o inminente acción con respecto al Agente, que disminuya en forma irrazonable su capacidad de hacer negocios de forma habitual (Resolución 820e § 1.1.5, última parte);
- (v) un Agente cuya solicitud de cambio de local y/o de nombre haya sido denegada por el Administrador de Agencias (Resolución 820e § 1.1.6);
- (vi) un Agente que se considere lesionado por un acto u omisión de una Aerolínea Miembro de IATA (Resolución 818g § 4.1.5);
- (vii) un Agente al que le hayan sido retirados los Documentos Normalizados de Tráfico (STD) por la Dirección de ISS, de conformidad con la Resolución 818g u 832, según sea aplicable, y que solicite una revisión inmediata (Resolución 820e § 1.1.7);
- (viii) un Agente que considere que su supervivencia comercial se vea amenazada por una decisión de una Aerolínea Miembro de IATA que le impida actuar como Agente de ese Miembro o de emitir Documentos de Tráfico en su nombre (Resolución 820e § 1.1.8);
- (ix) un Agente que se considere agraviado por la inminente incorporación de una enmienda a su Contrato de Agencia de Ventas de Pasajes (Resolución 820e § 1.1.9 / Resolución 818g § 4.1.6);
- (x) un Agente que considere que el Administrador de Agencias o su representante no haya seguido los procedimientos prescritos por la PAConf., en grave y directo detrimento del Agente (Resolución 820e § 1.1.10).

C. Petición presentada por el Administrador de Agencias, por una Aerolínea Miembro, por un grupo de Aerolíneas Miembros o por el Director de Servicios de Agencia

El Comisionado también puede recibir Solicitudes de Revisión del Administrador de Agencias, de una Aerolínea Miembro, de un grupo de Aerolíneas Miembros o del Director de Servicios de Agencia con el objeto de determinar si un Agente o Local ha incurrido en alguna violación del Contrato de Agencia

de Ventas de Pasajes, incluyendo las Resoluciones incorporadas en él; o, en particular, por cualesquiera de las doce razones desglosadas en la Resolución 820e § 1.3.

Regla 2: Plazo para Presentar una Solicitud de Revisión

A) En principio, la Solicitud de Revisión de un Agente, de un Solicitante o del Administrador de Agencias, descrita en las Reglas 1-A hasta la 1-B, deberá ser presentada en el plazo de treinta (30) días calendarios siguientes a la notificación de la decisión objeto de revisión, dictada por el Administrador de Agencias o por la Aerolínea Miembro, salvo las siguientes excepciones:

1. Las Solicitudes de Revisión descritas en la Regla 1-B (vii) deberán ser presentadas dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la remoción de los Documentos Normalizados de Tráfico (STD) (Resolución 820e § 1.2.2.2). Estos son casos relativos a la Contabilización de Salvaguardias por Irregularidades.
2. Si el Agente es capaz de demostrar que no le fue posible consignar la Solicitud de Revisión dentro del tiempo límite estipulado para ello debido a:
 - (i) circunstancias más allá de su control, como por ejemplo, una enfermedad severa, no haber sido debidamente notificado de alguna previa irregularidad por parte de IATA y, por tanto, no tener conocimiento de su existencia, o debido a cualquier otro obstáculo insuperable;
o,
 - (ii) cuando la Parte ha entablado discusiones con IATA y/o una Aerolínea Miembro tendente a la solución del problema o ha solicitado la reconsideración de la decisión que le es gravosa a IATA o a la Aerolínea Miembro y la respuesta a tal reconsideración se encuentra pendiente de ser recibida por el Agente o fue resuelta en su contra,

la Solicitud de Revisión podrá ser aceptada incluso después del tiempo límite antes indicado. Sin embargo, cuando por razones prácticas la revisión propiamente dicha carezca de sentido, el Comisionado no abrirá el procedimiento de revisión.

B) Cuando el Administrador de Agencias (o cualquiera de las personas indicadas en la Regla 1-C) presenten una Solicitud de Revisión una vez transcurridos los treinta (30) días después de detectada la alegada violación por parte de un Agente o de un Solicitante, el Administrador de Agencias deberá presentar por escrito al Comisionado una justificación por tal retraso, simultáneamente con la Solicitud de Revisión. El Comisionado considerará tales razones y decidirá si admite o no la Solicitud de Revisión y, en consecuencia, si abre o no el procedimiento de revisión.

Regla 3: Presentación de la Solicitud de Revisión

Toda Solicitud de Revisión deberá contener:

- a) nombre, dirección física, número de teléfono y dirección de correo electrónico para la entrega de notificaciones del que formula la Solicitud de Revisión;
- b) copia de la Solicitud de Revisión deberá ser enviada simultáneamente a

- la otra Parte;
- c) cuando fuere el caso, una copia de la decisión cuya revisión se solicita; así como una breve descripción de la decisión impugnada, los fundamentos normativos de la revisión, y cualquier otro documento en apoyo de ésta;
 - d) la Solicitud de Revisión interpuesta por el Administrador de Agencias o por la Aerolínea Miembro deberá contener los detalles completos de la presunta violación, así como el fundamento normativo de la revisión que se solicita, con suficiente detalle como para permitirle al respectivo Agente preparar su respuesta y refutarla;
 - e) evidencia que demuestre que la Solicitud de Revisión se está interponiendo dentro del plazo prescrito en la Regla 2;
 - f) cuando una Solicitud de Revisión incluya una solicitud de medida cautelar para suspender la acción del Administrador de Agencias, el Comisionado podrá, al otorgar el alivio/suspensión requerido, exigirle al Solicitante la constitución de una garantía financiera y/o podrá fijar requisitos alternos como condición para conceder tal medida, según se prevé en la Resolución 820e § 1.2.2.4;
 - g) a la luz de la evidencia presentada en las etapas iniciales de la Solicitud de Revisión, el Comisionado decidirá si el caso es admisible *-prima facie-* o no, de manera que se justifique la Revisión, en cuyo caso le brindará a las Partes la oportunidad de presentar su versión del caso (Resolución 820e §§ 1.2.3 y 2.1.3);
 - h) teniendo en consideración la evidencia probatoria presentada en el curso del proceso, el Comisionado decidirá si hay lugar o no para otorgar la medida cautelar solicitada.

Regla 4: Desestimación

Toda Solicitud de Revisión puede ser desestimada, sin que medie la celebración de una audiencia, cuando el Comisionado determine que tal Solicitud no evidencia *prima facie* un caso de incumplimiento o de violación contractual, según lo alegado por el Solicitante (Resolución 820e, § 1.2.3). La desestimación emitida conforme a esta Regla deberá ser por escrito y contendrá los hallazgos y conclusiones sobre los cuales se fundamenta.

Regla 5: Costos

El Comisionado no impondrá ningún cobro con respecto a la presentación o determinación de una Solicitud de Revisión. El Comisionado no está facultado para emitir ninguna orden que obligue a una Parte a asumir los costos de ningún proceso de Revisión. Sólo en el caso que un Solicitante retire su Solicitud de Revisión después de celebrada la audiencia, el Comisionado podrá exigir al Solicitante el pago de los razonables costos en los que la otra Parte y/o el propio TAC hayan podido incurrir (Resolución 820e § 2.4).

Regla 6: Retiro de la Solicitud de Revisión

Una Solicitud de Revisión puede ser retirada por la Parte que hizo la Solicitud, mediante notificación al Comisionado por escrito, siempre que ésta se presente antes de que se emita la decisión del TAC.

Regla 7: Plazo para Admitir la Solicitud de Revisión

Excepto en los casos en que se demuestre una causa razonable, a satisfacción del Comisionado, por la Parte que presenta la Solicitud de Revisión o por la Parte afectada por esa Solicitud, el Comisionado programará cada proceso de Revisión, a más tardar, dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la recepción de la Solicitud de Revisión (Resolución 820e § 2.6).

Regla 8: Comunicaciones al Comisionado y Respuestas de las Partes

Una vez recibida la Solicitud de Revisión, el Comisionado acusará recibo de la misma por escrito, proveerá cualquier información que sea necesario respecto a los procedimientos ulteriores, e instruirá a la Parte emplazada para que presente, con copia a todas las demás Partes, una respuesta a la Solicitud de Revisión en cuestión.

Toda respuesta a una Solicitud de Revisión deberá explícitamente admitir, negar o, cuando sea el caso, desestimar el conocimiento de todos y cada uno de los alegatos sometidos a su consideración, así como plantear toda posible defensa a los cargos en los que se va a basar la Parte que responda. La respuesta del Administrador de Agencias o de la Aerolínea Miembro de IATA a una Solicitud de Revisión descrita en las Reglas 1-A a la 1-B deberá enunciar la postura de la Parte que responde con respecto a la Solicitud. Cuando sea aplicable, esa respuesta deberá incluir copias del expediente o documentos en los que se está basando el Administrador de Agencias o la Aerolínea Miembro para rechazar la Solicitud o para remover al Agente de la Lista de Agencias Acreditadas.

Las respuestas a una Solicitud de Revisión descritas en la Regla 1-B (vii) y (viii) deberán enunciar la postura de la Aerolínea Miembro de IATA en cuestión.

Si el Agente en cuestión o el Administrador de Agencias o la Aerolínea Miembro de IATA desearan prescindir de la audiencia oral, lo enunciarán de tal manera en su respuesta.

Las respuestas deberán ser enviadas no más tarde de la fecha que haya sido concedida para tal fin por el Comisionado. La falta de respuesta autorizará al TAC para disponer del procedimiento de conformidad con la Regla 15, con la condición, no obstante, de que antes de dictar su decisión sobre la base de la falta de respuesta de cualquiera de las Partes, el Comisionado notifique a las Partes, por escrito, sobre su intención de proceder de tal manera, concediéndole un apropiado plazo para responder.

A menos que el Comisionado considere que se requiera información adicional después de planteada la respuesta de la Parte emplazada a la Solicitud de Revisión, el Comisionado podrá fijar una fecha, hora y lugar para la celebración de la audiencia oral, o decidirá sobre la base de la prueba escrita que contenga el expediente del caso, si ambas Partes han consentido en ello o si así lo estimare conveniente el Comisionado (Resolución 820e § 2.3).

Regla 9: Suspensión, Aplazamiento y Ampliación de Plazo

El Comisionado podrá conceder la suspensión, el aplazamiento o la ampliación de un plazo siempre que el Solicitante demuestre una causa razonable para ello.

Para evitar pérdida de tiempo, el Solicitante deberá notificar a la(s) otra(s) Parte(s) de su petición y determinará sus posturas al respecto, antes de transmitírsela al Comisionado.

Regla 10: Opción de Conferencia Preliminar

En caso de estimarlo conveniente, una vez analizado el material aportado por las Partes, y siempre que éstas estén de acuerdo con ello, el Comisionado podrá ordenar la realización de una conferencia telefónica entre las Partes y/o sus representantes, la cual ha de ser presidida por el TAC (según lo establecido en la Resolución 820e § 2.6).

El Comisionado deberá conducir la conferencia en la forma que considere conveniente. En todo caso, el Comisionado deberá guiarse por los Principios de Justicia e Imparcialidad, así como por el deseo de las Partes; y si:

- a) en esa conferencia o a raíz de ella las Partes o sus representantes llegasen a un acuerdo,
- b) los términos de tal acuerdo serán puestos por escrito:
 - ya sea por las Partes mismas, en cuyo caso lo deberán firmar ambas y enviar al Comisionado
 - o, por el Comisionado directamente, quien enviará la decisión a las Partes, según lo estime conveniente
- o,
- c) si el Comisionado lo considerase conveniente, el/ella dictará la decisión de conformidad con los términos de dicho acuerdo y la enviará a las Partes.

Regla 11: Audiencias

Prontamente luego del recibo de la información referida en la Regla 7, el Comisionado fijará la fecha y lugar en la que se efectuará la audiencia y notificará a las Partes (en el entendido que una audiencia oral no haya sido dispensada, de conformidad con lo dispuesto en la Regla 16 *infra*). Dentro de los siete (7) días siguientes al recibo de la notificación de una audiencia, cada Parte entregará a la otra y presentará ante el Comisionado, uno de los siguientes documentos:

- a) una lista de nombres, direcciones, números telefónicos y contactos de correo electrónico de todos los testigos que esa Parte promoverá, así como de aquéllos que firmarán declaraciones juradas para ser presentadas en la audiencia, así como el carácter con el que actuarán; o,
- b) una declaración de la Parte indicando la no promoción de testigos ni la presentación de declaraciones juradas durante la audiencia.

Adicionalmente, cada Parte deberá presentar al Comisionado y a la otra Parte una lista de las personas que asistirán a la audiencia (ya sea en calidad de representantes legales o como observadores o en cualquier otra capacidad),

identificando cada persona por su nombre completo y con su información de contacto, así como el carácter con el que actuarán.

Si va a rendirse testimonio oral o si va a hacerse en forma de declaración jurada, tanto la naturaleza como el propósito general del mismo deberán explicarse brevemente con antelación a la audiencia. Toda la evidencia documental que se presentará en la audiencia deberá ser intercambiada entre las Partes y consignada ante el Comisionado, a más tardar siete (7) días antes de la fecha programada para la audiencia.

Las Partes están en libertad de ser representadas o asesoradas en los procedimientos ante el TAC, según lo estimen conveniente. Sin embargo, dada la informalidad de los procedimientos, la representación legal no es obligatoria.

Regla 12: Ubicación de las Audiencias

Las audiencias se efectuarán, por lo general, en la ciudad que represente el lugar principal de los negocios del Agente. Las audiencias podrán ser celebradas en otra localidad, si el Comisionado considerare que las circunstancias así lo justifican.

Regla 13: Asistencia a las Audiencias

Las partes, sus representantes y testigos tendrán derecho a asistir a las audiencias. La asistencia de otras personas no se permitirá sin la aprobación expresa del Comisionado.

A petición de una Parte, o si el Comisionado así lo juzgare conveniente, el TAC podrá exigir el retiro de la sala de audiencias de cualquier testigo mientras dure la evacuación del testimonio de otro testigo.

Regla 14: Procedimiento a seguir durante las Audiencias

Los procedimientos ante el TAC serán informales, y no se les exigirá a las Partes la observancia de las estrictas reglas probatorias. El Comisionado tendrá derecho a informarse *motu proprio* sobre cualquier asunto, de la manera que considere más apropiada.

A menos que el Comisionado lo determine de otro modo, la audiencia se iniciará mediante el registro del lugar, hora y fecha en que la misma se está celebrando; de la presencia del TAC, de las Partes y de sus representantes, si los hubiere; y del recibo por parte del Comisionado de la Solicitud de Revisión y de cualesquiera respuestas, presentaciones o documentos a que haya lugar. A partir de entonces la audiencia procederá del siguiente modo:

- a) el Comisionado resolverá todos los asuntos preliminares que se hallaren pendientes;
- b) la Parte que consignó la Solicitud de Revisión presentará entonces sus alegatos y la evidencia que los respalde. Los testigos que hayan sido promovidos por ésta estarán sujetos al pertinente examen cruzado por la Parte opositora, y/o de su representante;
- c) acto seguido, la Parte emplazada presentará sus alegatos así como la

- evidencia que los respalde. Los testigos que hayan sido promovidos por ésta estarán sujetos al pertinente examen cruzado por la Parte opositora;
- d) el Comisionado podrá, si lo considerase apropiado, pedir explicaciones que aclaren los asuntos en cuestión;
 - e) la decisión del TAC será expresada por escrito y debidamente comunicada a ambas Partes.

El Comisionado podrá, a su discreción, aplazar cualquier audiencia.

Regla 15: Ausencia de una de las Partes

En caso que una de las Partes o su representante, una vez recibida la debida notificación, no se presentare a la audiencia o no hubiere obtenido oportunamente el aplazamiento de la misma, el Comisionado tomará la decisión sobre la base de la evidencia escrita previamente consignada por las Partes.

Regla 16: Dispensa de Audiencia Oral

Las Partes podrán, mediante acuerdo escrito, prescindir de la audiencia oral y, por tanto, permitir al Comisionado la toma de la decisión final sobre la base de los argumentos escritos presentados por las Partes; ello siempre que el Comisionado lo considere conveniente.

De igual manera, el Comisionado puede determinar innecesaria la celebración de una audiencia oral (Resolución 820e § 2.3), en cuyo caso él/ella notificará a las Partes su decisión asegurándose en todo momento que el debido proceso no sea violado y que ninguna Parte resulte lesionada por esta decisión.

El Comisionado se asegurará que ambas Partes (i) tengan acceso a todos los argumentos y documentos sobre los cuales el/la TAC basará su decisión; y, (ii) que dispongan de tiempo suficiente para presentar sus respectivos alegatos escritos.

Regla 17: Competencias adicionales del Comisionado

A discreción del Comisionado o según sea requerido por una de las Partes, el Comisionado puede exhortar a las Partes a resolver sus diferencias a través de mediación o de cualquier otra vía amistosa de resolución de controversias que el Comisionado estime pertinente, de acuerdo con las circunstancias. El Comisionado está facultado para servir de mediador o facilitador de tal procedimiento amistoso (Resolución 820e § 3.4).

Regla 18: Decisiones

Toda decisión deberá ser por escrito, deberá contener los hallazgos y conclusiones del caso. Las decisiones serán enviadas a las Partes y al Administrador de Agencias, en los casos en que él/ella no fuere Parte.

Normalmente las decisiones de los Comisionados serán dictadas en forma de correo electrónico; no obstante, cualquiera de las Partes puede solicitar una copia firmada en original por el Comisionado, en cuyo caso tal copia le será enviada a ambas Partes.

Las decisiones del Comisionado tienen efecto inmediato salvo que en su texto se indique expresamente lo contrario. De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 820e § 2.9, la decisión del Comisionado es de obligatorio cumplimiento para las Partes.

Regla 19: Derecho de Aclaratoria

Las Partes tendrán derecho, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 820e § 2.10, a solicitar la interpretación de la decisión o la corrección de cualquier error de cálculo, tipográfico o de escritura o cualquier otro error u omisión de naturaleza similar que se encuentre en la decisión.

El plazo para la interposición de este tipo de solicitudes es de quince (15) días contados a partir del recibo de la decisión por vía electrónica.

Si el Comisionado considera que la solicitud es justificada, hará la interpretación o la corrección dentro de los quince (15) siguientes al recibo de la solicitud.

Regla 20: Arbitraje

Toda decisión indicará el derecho de las Partes a someter la decisión a arbitraje, y describirá brevemente el procedimiento necesario para ello.

Regla 21: Confidencialidad

Ni la identidad de las personas involucradas en un proceso de Revisión, ni ningún documento de los consignados por las Partes, será revelado públicamente por el Comisionado. Sin embargo, queda a discreción de cada Parte el permitir que una decisión del TAC sea publicada.

En algunas ocasiones, como en el caso de la reinstalación de un Agente suspendido o cuya acreditación ha sido cancelada, por razones netamente prácticas, la decisión del Comisionado será comunicada a todas las líneas aéreas.

Adicionalmente, los miembros del PAPGJC tienen acceso a las decisiones del TAC a través de una página de internet segura, únicamente accesible por los miembros del PAPGJC, y siempre que una de las Partes involucradas en el proceso de Revisión no se haya opuesto a tal publicación.

Tal como se indica en la antes mencionada Regla 18, las decisiones serán también enviadas al Administrador de Agencias, en los casos en que éste/a no haya sido Parte en el Proceso de Revisión.

Regla 22: Informes de Actividad a la PACONF y al PAPGJC

Los Comisionados para Agencias de Viajes (según la Resolución 820d § 10) deben presentar Informes Periódicos de Actividad a la atención de la Conferencia de Agencias de Pasaje (PACONF) y al Consejo Conjunto Global del Programa de Agencias de Pasaje (PAPGJC). Normalmente dichos Informes identifican solamente el país del Agente, pero si el Comisionado considerase que sería de público interés el

revelar la identidad del Agente y siempre que el Agente esté de acuerdo con ello, esa información podría reflejarse en el Informe.

Regla 23: Guía sobre los Procedimientos

El Comisionado estará disponible en todo momento para proveer información general respecto a las operaciones de la Oficina, para recibir comentarios y sugerencias con respecto a ello y para responder preguntas referentes a prácticas y procedimientos. Todas estas preguntas serán bienvenidas.

No obstante, el Comisionado no proveerá asesoría ni guía alguna a ninguna de las Partes sobre los méritos de procesos de revisión que se encuentren en curso.

Regla 24: Comunicaciones

Las Solicitudes de Revisión, respuestas y demás comunicaciones permitidas o exigidas por estas Reglas deberán ser enviadas al Comisionado correspondiente al Área de que se trate, según lo indicado en las siguientes direcciones:

Travel Agency Commissioner Area 1

Verónica Pacheco-Sanfuentes
(The Americas and the Caribbean)
110 - 3083 West 4th Avenue
Vancouver, BC V6K 1R5
Canada

Phone: (604) 742 - 9854
e-mail: Area1@tacommissioner.com
website: www.tacommissioner.com

Travel Agency Commissioner Area 2

Andreas Körösi
(Europe, Africa & Middle East)
P.O. Box 5245
S-10245 Stockholm
Sweden

Phone: + (46) 70 767 6730
e-mail: Area2@tacommissioner.com
website: www.tacommissioner.com

Travel Agency Commissioner Area 3

Jo Foged
(Far East, Australia, New Zealand
& Pacific Islands)
685 Remuera Road
Remuera, Auckland
New Zealand

Phone: + (64) 9 522 2153
e-mail: Area3@tacommissioner.com
website: www.tacommissioner.com

*** ** * ***** ** ** *