

## DECLARACIÓN

**14 de febrero de 2024.-** Respecto a la información publicada hoy 14 de febrero por SERNAC, LATAM Airlines Group declara que:

- Cuestionamos la falta de prolijidad, seriedad y de análisis en la entrega de información sobre los reclamos a la industria aérea.
- El informe no sólo omite el aumento significativo en la cantidad de pasajeros entre el 2022 y 2023, producto de la recuperación post-pandemia, sino que tampoco toma en cuenta el tamaño relativo de cada una de las compañías aéreas mencionadas. Esta comparación, descontextualizada, genera una grave distorsión de la información.
- Según la información del propio SERNAC, la tasa de reclamos por 10 mil pasajeros del grupo LATAM se redujo entre el 2022 y el 2023 en un 41%, pasando de 11,8 a 7,0. Esto representa la menor tasa de reclamos entre las compañías mencionadas por SERNAC, y un 36% inferior que la línea aérea que le sigue.

El grupo LATAM lamenta que SERNAC haya entregado información sensible de forma incompleta y parcial, generando interpretaciones erradas en relación a la calidad del servicio que el grupo LATAM entrega a sus pasajeros.

Para mayor transparencia se adjunta el último informe elaborado por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), hecho en base a datos del propio SERNAC, donde se puede apreciar con claridad la disminución significativa de las reclamaciones, el cual también puede encontrarse en el siguiente link: <https://www.jac.gob.cl/informes-calidad-de-servicio/>