

De acuerdo con la normativa del Departamento de Transporte sobre *Protecciones Mejoradas para Pasajeros de Líneas Aéreas* (14 CFR Parte 259), Southwest Airlines ha establecido un extenso *Plan de Contingencia de Retrasos en la Pista de Aterrizaje*.

En ocasiones, las condiciones meteorológicas, las limitaciones de espacio en las puertas de embarque, las condiciones del aeropuerto, los problemas mecánicos, las restricciones del Control de Tráfico Aéreo, las restricciones de seguridad u otras circunstancias incontrolables provocan retrasos prolongados a bordo antes del despegue o en el momento del aterrizaje.

Para ello, el departamento de operaciones de Southwest dedica recursos y recibe formación para aplicar nuestro *Plan de Contingencia de Retrasos en la Pista de Aterrizaje*, que incluye la coordinación necesaria con las autoridades aeroportuarias, la Administración de Seguridad de Transporte (TSA) y el Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras de EE.UU. (CBP) en cada uno de los aeropuertos de EE.UU. en los que operamos.

Si nuestros clientes sufren un retraso prolongado a bordo, Southwest Airlines:

1. Proporcionar a los pasajeros la oportunidad de desembarcar en un punto de descenso adecuado antes de las tres horas para un vuelo nacional y de las cuatro horas para un vuelo internacional, a menos que:
  - (i) Para los vuelos de salida, que el vuelo comience el retorno a un punto de desembarque adecuado dentro de las tres horas (para vuelos nacionales) o cuatro horas (para vuelos internacionales) después de que se cierre la puerta principal de la aeronave para desembarcar a los pasajeros. Si la aeronave se encuentra en una zona que no está bajo el control del transportista, la aeronave regresará a un punto de descenso adecuado cuando se realice una solicitud a la torre de control de la Administración Federal de Aviación, a la autoridad aeroportuaria u a otra autoridad pertinente que dirija las operaciones de la aeronave. Si la aeronave se encuentra en un área que está bajo el control del transportista, la aeronave regresará a un punto de desembarque adecuado cuando el piloto comience a maniobrar la aeronave hacia un punto de descenso adecuado;
  - (ii) El Piloto al Mando determina que el desembarque de pasajeros en un punto de descenso adecuado pondría en peligro la seguridad de los pasajeros, o existe una razón relacionada con la seguridad por la cual la aeronave no pueda abandonar su posición en la pista para desembarcar a los pasajeros; o
  - (iii) El control de tráfico aéreo informa al Piloto al Mando que volver a un punto de descenso adecuado para desembarcar a los pasajeros perturbaría significativamente las operaciones aeroportuarias.
2. Proporcionar refrigerios y agua potable a más tardar dos horas después del inicio de la demora en la pista, de conformidad con las normas de la FAA para el movimiento de aeronaves y artículos de servicio, a menos que el Piloto al Mando determine que las consideraciones de seguridad o protección impiden dicho servicio.
3. Garantizar que los baños estén disponibles y en condiciones de uso de acuerdo con la normativa de la FAA para el movimiento de aeronaves. Si es necesario y seguro hacerlo, se solicitará y proporcionará el servicio remoto de los baños de la aeronave.
4. Si es necesario y seguro hacerlo, prestar primeros auxilios y otros servicios médicos rutinarios ofrecidos normalmente por Southwest Airlines tan pronto como sea posible.
5. Coordinar con las autoridades aeroportuarias locales y las agencias federales para ayudar a organizar la asistencia con el fin de facilitar los servicios a bordo y proporcionar oportunidades para desembarcar cuando sea seguro hacerlo, de acuerdo con los procedimientos federales de seguridad.
6. Mantener una temperatura agradable en la cabina utilizando los sistemas de calefacción y aire acondicionado de la aeronave, el equipo de apoyo en tierra, bajar las persianas de las ventanas de la cabina y/o abriendo las puertas de servicio de la aeronave (cuando sea seguro hacerlo) si se retrasa la salida de un vuelo o el desembarque de pasajeros.
7. Notificar a los pasajeros del vuelo retrasado el estado del retraso cuando éste supere los 30 minutos en pista y, a partir de ese momento, proporcionar actualizaciones sobre el estado de un retraso cuando los pasajeros lleven a bordo de una aeronave retrasada más de 30 minutos.
8. Proporcionar a los pasajeros un anuncio oportuno cuando surja la oportunidad de desembarcar de la aeronave, incluidas las situaciones en las que la aeronave regresa a la puerta de embarque a la salida o durante un desvío cuando una aeronave esté estacionada y a la espera de partir hacia el destino previsto.