

Sydney, 07 de junio de 2020

Teodoro Ribera Neumann

Ministro de relaciones exteriores de Chile.

Carmen Gloria Foncea

Secretaria jefatura de gabinete del canciller.

Juan Pablo Letelier

Presidente de la comisión de relaciones exteriores del senado.

Jaime Naranjo

Presidente de la comisión de relaciones exteriores cámara de diputado.

Raúl Sanhueza

Director consular de la cancillería.

Sergio Saldias

Public Affairs Senior Manager en LATAM Airlines

Como grupo de coordinación del vuelo de repatriación que pretende llevar de vuelta a nuestro país a los 244 chilenos varados en Oceanía, (210 AU/34 NZ) nos volvemos a comunicar con ustedes con el fin de rechazar la propuesta de LATAM emitida el viernes 05 de junio por canal 13 a través de Janinna Manassa, directora del servicio al cliente de la aerolínea.

LATAM propuso un vuelo efectuado en conjunto con otra aerolínea (Qatar) con escalas en diferentes países. La ruta que ofrece sería Australia (Sydney) - Qatar (Doha) - Brasil (Sao Paulo) - Chile (Santiago) Adjunto correo. Sin embargo, esta propuesta conlleva muchos riesgos dentro de los cuales se encuentran:

1. No contar con la información clara para acceder a los permisos necesarios para transitar por esos países. Esto se comprueba con la experiencia de una chilena quien al llegar a tomar su vuelo con ruta Melbourne - Qatar - Frankfurt - Sao Paulo - Santiago, no pudo subirse al primer avión debido a que no tenía las autorizaciones necesarias para transitar por esos países. Ella con anterioridad, hizo todas las gestiones posibles comunicándose con los cónsules de Chile involucrados en este proceso, y pese a su documentación enviada a la aerolínea Qatar para respaldarla en el viaje, no fue considerada. Necesitaba de otros permisos que, al no tenerlos, le negaron rotundamente tomar esta vía.
2. Otro de los riesgos que implica la propuesta de LATAM es el retraso de alguno de los vuelos, que al efectuarse impediría subirnos al otro avión. No habría continuidad en este viaje.
3. La posibilidad de quedar varados en uno de esos países nos expondría automáticamente a gastos extras y a posibles contagios de COVID-19, ya que, la empresa LATAM no habla de un seguro asociado a la pandemia.

4. Le negaría la posibilidad de volver al país a todos quienes (por motivos de esta pandemia), no tienen vigencia de 6 meses de su pasaporte que es requisito para tomar el avión en Qatar.
5. Junto con su propuesta, LATAM también indica que esta opción es primera vez que se hace, que están "aprendiendo de esta alternativa" y de haber problemas que surjan en el camino, ellos no se harán responsables, (se adjunta tres imágenes de respuesta de LATAM entregada por distintos trabajadores) dejando en nuestras manos el resolver estas trabas producto de su decisión.
6. No podemos dejar de mencionar lo inseguro y agotador que podría llegar a ser este viaje de casi 4 días de demora para nuestro grupo de chilenos más vulnerables, adultos mayores, niños, personas enfermas, embarazadas y minusválidos, repartidos entre Australia y Nueva Zelanda. De aceptar esta alternativa, estaríamos arriesgando a los que más requieren de nuestro cuidado, ya que, ni siquiera podríamos contar con acceso a comida debido a los protocolos sanitarios de COVID-19.
7. En cuanto a los correos que se están enviando a los clientes de esta aerolínea, debemos acotar: la frase **"Si está de acuerdo con la resolución del caso, por favor no responder"** es totalmente confusa. Tiene letra de un color gris claro donde no se puede percibir con transparencia. Este aviso que LATAM hace a sus usuarios es sólo vía correo electrónico y en algunos casos lo está haciendo dentro de un período de 24 horas, tiempo insuficiente para organizar el viaje. Por otra parte, y en relación a lo anterior nos preguntamos: ¿Qué pasa si el cliente no cuenta con un servicio de internet? ¿cómo podría tomar conocimiento acerca de este correo?, ¿no lo han pensado? En definitiva, la empresa asume la no respuesta como un "sí acepto".
8. Esta propuesta no es inclusiva puesto que sólo considera pasajeros con boletos LATAM ignorando a personas que cuentan con pasajes QANTAS y 41 sin ticket de viaje (27AU/14NZ). Y en cuanto a quienes inician su ruta en otras ciudades de Australia, no se les respeta el primer tramo para llegar al punto de partida del vuelo, como lo indican sus boletos.
9. Por último, esta ruta con inicio en Sydney, no garantiza a quienes se encuentran en Melbourne, Perth, Tasmania, Brisbane, entre otros, el poder llegar a tiempo debido a las restricciones de vuelos. Mientras tanto, los varados en Nueva Zelanda cuentan con restricciones de tránsito por Australia y poca disponibilidad de vuelos, pudiendo perfectamente perder su única alternativa para volver a sus hogares y dejándolos en el limbo de sobrevivir en un país que no posee las condiciones para sostenerlos en un futuro.

Hoy somos un grupo de 210 personas varadas en Australia, y 34 en Nueva Zelanda confirmadas que buscan dejar estas tierras (junto a otro porcentaje, no menor, que está evaluando su situación). Estas cifras van en aumento, por lo tanto, llenar un avión sería

efectivo, según nuestra fuente de datos. Entonces ¿Por qué negarse a un vuelo que nos incluya a todos?

Por todo lo anterior, necesitamos que nuestros argumentos **SEAN RAZÓN SUFICIENTE** para establecer una ruta directa desde Oceanía a Chile, pasando por Australia y Nueva Zelanda, y no desviándose a otro continente para **PRIORIZAR LA SEGURIDAD** de todos y **ERRADICANDO TODA ALTERNATIVA DE RIESGOS** a los que seríamos sometidos.

Creemos con convicción, que la ruta propuesta por la aerolínea nacional lamentablemente no es una respuesta responsable y empática con la situación en la que nos encontramos. Hoy necesitamos una respuesta coherente que nos solucione un problema y que no sume más complicaciones y trabas para volver a nuestro país.

Adjuntamos todos los datos que respaldan esta postura, incluyendo los resultados de una encuesta en donde se ve claramente la inclinación a rechazar el ofrecimiento de LATAM. También nuestra base de datos que confirma el número de personas a la espera de poder viajar a Chile. Creemos que estos antecedentes demuestran que todo nuestro esfuerzo se ha basado en un trabajo en conjunto con todos los involucrados, asumiendo nuestro rol de comunicarnos y organizarnos de manera transversal, y permitiendo el aporte individual de cada uno para plantear una idea lo más efectiva posible.

Esperando que poner toda nuestra información en sus manos, la cual hemos entregado en retiradas ocasiones tanto al gobierno como a LATAM, ayude a tomar una justa decisión a la brevedad posible.

Atte., Los 244 chilenos varados en Oceanía.

