Bogotá, noviembre 16 de 2022

Señores

Representantes a la cámara de Colombia

Comisión primera de la Cámara de Representantes

Ciudad

Respetados señores congresistas,

A continuación, remitimos las respuestas al cuestionario enviado a Avianca. Agradecemos su especial atención a los temas acá desarrollados, y reiteramos nuestra total disposición a debatir estos temas con información y datos en beneficio de los usuarios y la conectividad del país.

1. **¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?**

Nos parece prudente contextualizar la evolución del régimen tarifario en Colombia y sus beneficios. Colombia -como la inmensa mayoría de países en el mundo- gradualmente evolucionó de un esquema tarifario proteccionista, a un esquema de libertad vigilada, para llegar al esquema actual de libre mercado. Cada uno de estos consistió:

* Durante el esquema de control centralizado que culminó en 1991, la Aeronáutica Civil de Colombia era la entidad encargada de fijar y reajustar las tarifas del transporte aéreo por ruta estableciendo la tarifa mínima y máxima aplicable a cada ruta, conforme unos parámetros previamente establecidos[[1]](#footnote-1) debido a su incidencia directa sobre los costos de la prestación del servicio.

Desde 1991, con la introducción de la Constitución Política de Colombia que “*reconoce la libertad económica y de empresa como pilares del modelo económico colombiano. En este sentido, según el artículo 333, la actividad económica y la iniciativa privada son libres (…) Lo anterior, por cuanto se trata de garantías indispensables para el logro del desarrollo económico y la prosperidad general*”[[2]](#footnote-2) y la puesta en marcha de la política de liberalización en cumplimiento del mandato constitucional, se inicia una liberalización de los mercados, buscando la libre competencia.

El Gobierno entonces fue evaluando cada sector protegido de la economía, y en cada uno de ellos evaluó los beneficios de abrir el mercado (fijación de precios por interacción de la oferta y demanda) así como la competencia en cada uno de estos, con los correlativos beneficios para los consumidores por precios, calidad, diversificación, y servicios entre otros. El sector del transporte aéreo no fue la excepción.

* Gracias a ello, llega el segundo esquema tarifario que rigió entre 1992 y 2007. Durante este periodo el gobierno nacional estimuló la política aperturista de los años noventa para el transporte aéreo mediante un régimen tarifario[[3]](#footnote-3) de libertad vigilada, mediante el cual las aerolíneas proponían a la autoridad aeronáutica las tarifas a ser aplicadas en cada ruta, y esta decidía la procedencia o no de las mismas, teniendo en cuenta criterios de equidad y suficiencia. Por equidad se entendía la proporcionalidad entre el valor y el “*tipo de servicio prestado*”, esto es “*trayecto o condiciones de la operación*”, “*distancia y la topografía*” del origen y destino de la ruta. Por su parte la suficiencia daba cuenta de la obligación de “*cubrir razonablemente los costos de la operación, como el combustible, el mantenimiento del equipo, los costos fijos, etc., y la posible utilidad”.* En la práctica ello era una intervención estatal a través de la fijación de una banda tarifaria, dentro de la cual la aerolínea podía fijar las tarifas que consideraba adecuadas conforme su modelo de negocio.
* En el 2007, inicia al esquema de libre mercado toda vez que la autoridad resolvió[[4]](#footnote-4) eliminar el piso tarifario, y a su vez autorizar la fijación de tarifas sin autorización previa de la entidad, siempre que las tarifas a establecer no superaran el valor máximo autorizado a otro operador (techo tarifario).

Si bien en principio el “piso tarifario” había desaparecido, lo cierto es que desde el año 1990 la autoridad aeronáutica venia fijando sobrecargos obligatorios motivados en los costos excesivos del combustible a raíz de la guerra del Golfo, los altos costos de seguros aeronáuticos tras los atentados del 11 de septiembre, entre otros incrementos exagerados de los precios del combustible en los años posteriores. Esto en la práctica limitaba la libertad tarifaria toda vez que constituía un “piso tarifario”.

Es por esta razón, que la verdadera liberalización del régimen tarifario llega en febrero de 2012 cuando la Aerocivil determinó[[5]](#footnote-5) la eliminación del “sobrecargo de combustible”, decisión que terminó de impulsar la política de liberalización del acceso al mercado, toda vez que esta eliminación permitió la entrada al mercado colombiano de nuevos modelos de transporte aéreo como las aerolíneas “low cost” nacionales y extranjeras que operan en Colombia, que sin duda llegaron a dinamizar y democratizar el servicio de transporte aéreo.

Cabe mencionar que el resultado de esta liberalización ha sido una caída de la tarifa promedio domestica de más de 48% en los últimos 10 años, y de la tarifa promedio internacional de más del 36% en el mismo periodo, como se ve en los siguientes datos de la IATA. Estos datos, además, son medidos por IATA en dólares nominales, por lo que ajustados por la inflación del dólar de 29.8% acumulada entre 2012 y 2022, la caída impulsada por la libre competencia es aún más dramática.

Gráfico, Gráfico de líneas

Descripción generada automáticamente

Así las cosas, Avianca fija las tarifas de los servicios de transporte aéreo que esta presta, de acuerdo con variables propias de la industria aérea y el entorno de libre empresa y libre competencia existente en Colombia, al igual que muchos otros sectores de la economía comparables.

Volar una ruta exige una inversión de tiempo, de capital humano, y de capital financiero. Así la empresa debe planificar las rutas que volará, analizando el interés que tienen los pasajeros en volar aquella ruta y la estimación que se hace de su disposición a pagar por volar dicha ruta – factores que determinan cuánto podrá recaudar la línea aérea por volar la ruta – y comparar esa recaudación con los costos que implica operar dicha ruta, para decidir si tiene sentido realizar las inversiones necesarias o no.

En este sentido, como en cualquier industria competitiva, los precios los determina el mercado: si un proveedor decide volar una ruta cobrando un precio que implica una renta demasiado atractiva para la empresa, otra aerolínea puede quitarle los clientes cobrando precios más bajos.

Cabe destacar que hay decisiones regulatorias que inciden en el precio, generando una diferencia sustancial entre el precio pagado por el pasajero y la tarifa efectiva que recibe la línea aérea. Y son estas decisiones las que hacen que, en muchos casos, los precios pagados por los pasajeros el Colombia sean más altos de lo que podrían ser, a pesar de lo costo-eficientes que son los operadores y del alto grado de competencia que existe en el mercado.

Así, en Colombia tenemos diferentes rubros que por norma las aerolíneas debemos recaudar en el tiquete, y por tanto estos inciden en el precio final al consumidor, como lo son los impuestos, tasas, tarifa administrativa, así como el mantenimiento de sistemas anticompetitivos que garantizan paridad tarifaria entre los canales de distribución. Por supuesto, entre más impuestos y carga impositiva exista sobre los tiquetes aéreos, mayor será el precio final al consumidor, en este caso por factores diferentes al libre mercado (interacción entre la oferta y demanda).

El precio final de un tiquete aéreo incluye además de la tarifa aérea que corresponde a la aerolínea, varios impuestos:

* el impuesto a las ventas (IVA)
* impuesto de timbre nacional por salida del país para el Ministerio de Hacienda
* tasa aeroportuaria del aeropuerto de salida y del aeropuerto de regreso
* el cargo por servicio o tarifa administrativa fijada para las agencias de viaje
* contribución parafiscal pasajeros internacionales para Fontur,
* Bienestar Familiar para el ICBF,
* impuestos al carbono
* otras contribuciones que se recaudan para entes territoriales.

A estos componentes exógenos al servicio de transporte aéreo, se suma la alta carga impositiva a los servicios y/o bienes requeridos para la prestación del servicio, como:

* cobros regulados y no regulados que financian las concesiones aeroportuarias
* contribuciones especiales a Superintendencia de Transporte
* tasas a favor de Aerocivil por servicios aeronáuticos
* cobros que concesionarios hacen a prestadores de servicios de catering, proveedores de combustible, servicios de asistencia en tierra, que al final son trasladados a la aerolínea, entre otros.

Desde Avianca hemos insistido en la necesidad de revisar la carga impositiva y los costos desmedidos para el desarrollo de la actividad en el país que por norma y/o decisiones de las autoridades terminan impactando el precio final del servicio de transporte aéreo.

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta que la tarifa en una ruta dada no es una sola, porque el “producto” no es el mismo, dependiendo del horario, de la fecha, o de la antelación de compra.

Haciendo una analogía con el mercado de la carne de res: si el productor de carne cobrara un cargo idéntico por cada kilo de carne, tendría que cobrar lo mismo por el rabo de vaca que por el lomo; el resultado de esto sería que el lomo se agotaría el primer día, el rabo sería lo único disponible cuando uno llega al supermercado, la demanda caería, la producción bajaría y el precio promedio subiría. Lo mismo ocurre en el teatro: los precios se diferencian por sección del teatro, permitiendo así que los tiquetes de las secciones más caras reduzcan los precios de las secciones más económicas.

En el caso de las líneas aéreas, el volar en horario pico es un atributo que permite ofrecer los tiquetes en horario no pico a precios más económicos. Los tiquetes comprados con anticipación reducen el riesgo que toma la empresa de no llenar el avión, y por ende se pueden vender a menor precio que los tiquetes de último minuto. Y todo esto, con el objetivo que la empresa, en promedio, recaude suficiente con la venta de tiquetes para cubrir sus costos en la ruta. Y cabe mencionar que este objetivo muchas veces no se cumple: los estados financieros históricos no solo de Avianca, sino de varios competidores (disponibles en la ST) dejan en evidencia que estas operaciones han perdido dinero, en casi todos los años, durante la última década.

Concretamente en el sector, los principales factores que se usan para separar los atributos de producto, permitiendo así ofrecer precios promedio cada vez más bajos y mayor acceso a viajar por aire, son:

1. Anticipación: Nuestras tarifas están disponibles con una antelación al vuelo, de hasta 360 días. A lo largo de este período nuestros clientes tienen a su disposición diferentes precios, los cuales varían de acuerdo con la demanda de los vuelos y la anticipación con la que nuestros viajeros realizan su compra. Usualmente, las tarifas más económicas -que son los primeros asientos que se venden en el avión, y permiten darle a la aerolínea certeza de un mínimo de ingresos para cubrir costos variables como combustible- se agotan con mayor rapidez, especialmente cuando las fechas de viaje se encuentran dentro de los periodos de alta demanda, como lo es fin de año.
2. Características del servicio: La Compañía, de acuerdo con los análisis de la demanda y el tamaño del mercado, y tomando en cuenta canales y tipo de clientes (al igual que el resto de las aerolíneas) administra y varia sus tarifas con el ánimo de mejorar la demanda de sus vuelos, separando horarios pico de horarios no pico, periodos de alta demanda de periodos de baja demanda, y tomando en cuenta atributos como la conectividad adicional disponible en una ruta, es decir la capacidad de conectar con otros vuelos de la empresa.
3. Pricing Reactivo: Estas acciones se definen por iniciativas del competidor, por lo tanto, dependiendo del análisis del impacto de estas iniciativas en nuestros vuelos, el valor puede fluctuar con el ánimo de mantenernos dentro de los precios del mercado.
4. Por variación de los costos, de acuerdo con los resultados financieros o los incrementos de costos neurálgicos como el combustible y/o tasa de cambio para el pago de costos operativos como arrendamiento de aeronaves, pago de combustible y servicios aeronáuticos y aeroportuarios que incluso en Colombia son cobrados en dólares. Cuando, utilizando las herramientas disponibles descritas en a), b), y c), no es posible ajustar para compensar variaciones en los costos y las rutas se tornan negativas económicamente, la empresa debe tomar medidas como cancelar rutas o reducir capacidad.

Por estas razones las aerolíneas podemos requerir ajustar nuestras tarifas en la búsqueda del equilibrio económico de la actividad y estabilidad de la conectividad aérea regional e internacional que ofrecemos al país.

Asimismo, contamos con los siguientes productos tarifarios de acuerdo con las necesidades

identificadas para cubrir los diferentes nichos de mercado:

1. Tarifas públicas: son tarifas que pueden ver todos los agentes y canales de venta y que constan de una estructura que permite tener una **base de precios** al mercado y que se modifica (al alza o a la baja) si se identifica un cambio relevante (por ejemplo, incrementos de capacidad, situaciones socio políticas de una región, entrada/salida de un competidor, etc.). También se tienen tarifas tácticas promocionales con un periodo de venta y viaje restringidos según las necesidades identificadas en cada mercado.
2. Tarifas IT: son tarifas tácticas, que permiten empaquetar a los mayoristas y que se utilizan con una venta y viaje restringidos.
3. Descuentos IT-CAT 25: son descuentos sobre las tarifas públicas, que se otorgan a las agencias mayoristas, para que puedan generar paquetes turísticos sobre cualquier OD operado por AVH. Se definen y se revisan cada año de acuerdo con la utilización de estas.
4. Descuentos Corporativos: son descuentos sobre las tarifas públicas, que se otorgan a las empresas que pertenecen al programa de lealtad corporativo de AV.
5. Las tarifas deben publicarse con códigos de ciudad y no de aeropuerto, excepto en

casos especiales, donde se tiene operación en dos o más aeropuertos y se requiere

diferenciar la estrategia tarifaria.

Finalmente, desde marzo de 2020, nuestras tarifas siguen un esquema de tarifas personalizadas, donde cada viajero puede seleccionar los productos adicionales a la tarifa que requiere para sus viajes (Pre-selección de sillas, maleta de mano, maleta de bodega entre otros). Esto le da la libertad al cliente para escoger el producto que mejor se ajuste a su necesidad, permitiéndole mayor acceso a las personas al servicio de transporte aéreo. De esta forma, el pasajero solo paga por el servicio que realmente va a utilizar.

1. **¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?**

Reiterando la analogía descrita en el punto 1, la variación de precios no se debe a un diferencial en costo de producción (producir un kilo de rabo de vaca es, de hecho, más caro que producir un kilo de lomo fino, ya que requiere más mano de obra su faenamiento), sino al tipo de producto.

La oferta de tarifas se da por la guía que da el sistema de Revenue Management el cual busca optimizar el ingreso de la compañía, sin perder competitividad y sin afectar el acceso al servicio. Este sistema opera con los siguientes principios:

1. Los pasajeros tienen una disposición a pagar distinta dada por la anticipación de la compra.
2. Se clasifican los pasajeros en pasajeros de turismo y pasajeros de negocio. Los pasajeros de turismo tienden a comprar con una mayor anticipación y son más elásticos al precio, mientras que los pasajeros de negocio compran con una anticipación más corta y tienden a ser más inelásticos al precio.
3. Los precios varían por destino teniendo en cuenta la demanda de pasajeros. Por ejemplo, vuelos con un mejor itinerario/horario tienden a tener más demanda y así mismo la tarifa puede aumentar por esto.
4. Las tarifas pueden subir o bajar por las ocupaciones que se tengan por vuelo, teniendo en cuenta las sillas disponibles que se tienen por vuelo y la capacidad.

Al existir más demanda en volar horarios pico, los sistemas de Revenue Management optimizan para subir las tarifas en este horario y bajarlas en horarios con menor demanda, permitiendo así lograr un ingreso promedio optimizado y que permite ofrecer servicios que de lo contrario seria imposible. A modo ejemplificador:

1. Si la empresa ofreciera solamente volar en horario pico, los aviones quedarían sin utilizarse gran parte del día y los precios que necesitaría cobrarse en estos horarios serían más altos, toda vez que necesitarían cubrir los arriendos completos del avión y los salarios completos de los tripulantes.
2. Si la empresa cobrara tarifa de horario pico en todos los horarios, no llenaría los vuelos de horario no pico, reduciendo sus ingresos y, en muchos casos, haciendo inviable volar la ruta tanto en horario pico como en horario no pico.
3. Si la empresa cobrara tarifa de horario no pico en todos los horarios, los vuelos de horario pico se llenarían de inmediato, obligando a las personas que no compran con antelación a volar en horarios que no les acomodan; y los ingresos totales en la ruta no cubrirían los costos (toda vez que la tarifa promedio que obtiene la empresa en la ruta hoy, combinando tarifas de horario pico y no pico es por definición mayor a la venta solo en precios de horario no pico) haciendo inviable seguir volándola.

Así, son estas estrategias de precios competitivos, con diferenciación de producto, las que han permitido la baja dramática en precios promedio, el aumento de la oferta, y la mayor accesibilidad de los tickets aéreos.

1. **¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar… etc. no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?**

El petróleo es uno de los principales insumos de la aerolínea, y nos preocupa de sobremanera su fluctuación; sin embargo, al no ser productores, ni comercializadores, ni fijadores de políticas de petróleo, y al ser ofrecer un servicio a márgenes operativos muy bajos -e incluso, como destacamos en la pregunta 1, en muchos casos negativos- tenemos alternativas limitadas para mitigar el impacto en los clientes y también de cara a su desempeño.

La primera alternativa consiste en una revisión permanente del desempeño de la operación a nivel de rutas y vuelos tomando medidas de manejo de la capacidad ofrecida, según sea la afectación de esta variable en cada ruta, buscando optimizar el desempeño, evitando afectar en la medida posible la conectividad de la red de rutas y el servicio prestado a los pasajeros.

Adicionalmente, hemos reconfigurado las cabinas de nuestros aviones con el fin de ofrecer más asientos por avión, lo cual permite no solo mayor penetración de nuestro servicio sino también mayor eficiencia operativa y en el uso de combustible, logrando hacer más eficiente nuestra base de costos.

Asimismo, estamos en un proceso constante de renovación de flota, buscando incorporar aeronaves de última generación con consumos de combustible optimizados que permiten mitigar los incrementos de precio mediante menores volúmenes consumidos, así como generando un menor impacto ambiental.

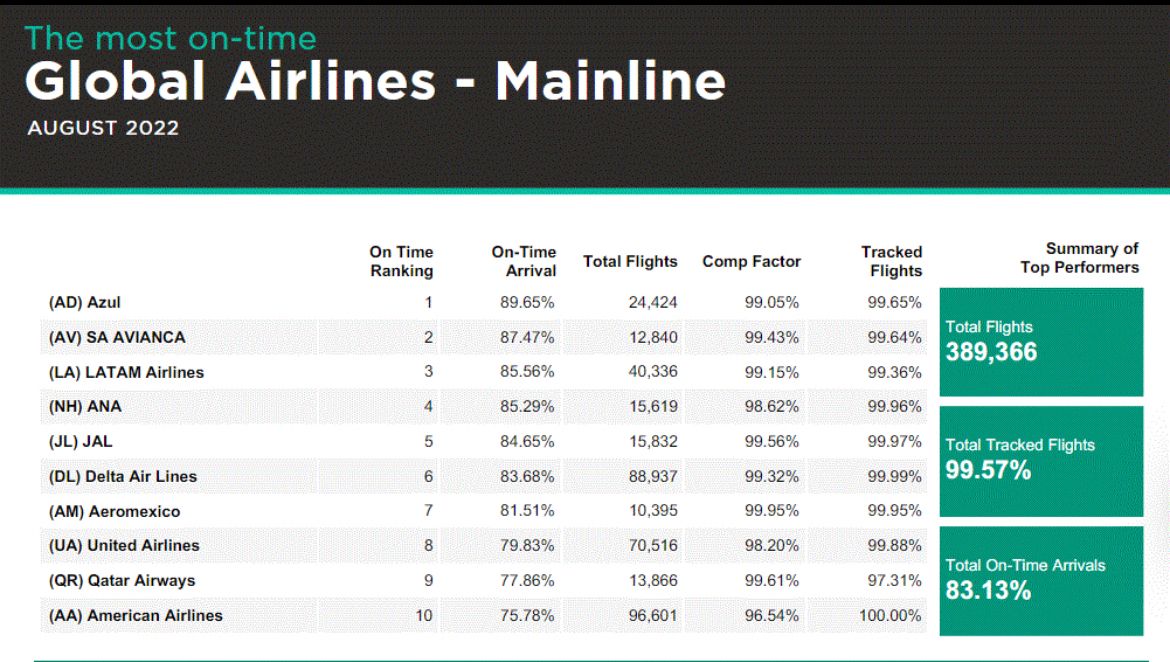
También, en algunos casos, podemos adquirir instrumentos financieros derivados de cobertura para mitigar el impacto de la volatilidad que tienen los precios del petróleo. Esto puede hacerse sobre una porción del consumo de combustible lo cual podría generar estabilidad en las proyecciones financieras y por tanto en la capacidad ofrecida al mercado; pero estas herramientas tienen un alto costo, por lo que a cambio de la estabilidad tienen a generar un aumento del costo y por ende del precio para el cliente.

Frente a las fluctuaciones de la tasa de cambio del dólar frente al peso, es una variable a la que hacemos seguimiento constante para medir su impacto en nuestras operaciones y de cara al usuario. Sin embargo, dado el mix de mercados donde vendemos nuestros tiquetes y operamos nuestros vuelos, la participación de pesos colombianos tanto en ingresos como en los gastos son muy similares, lo cual mitiga el efecto en nuestro balance.

1. ***¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo… etc.? ¿Les ayudan en casos de perdida de conexiones nacionales e internacionales?***

En completo cumplimiento de lo estipulado en la RAC 3.10.2.13.2 y bajo nuestros estándares de calidad y atención, velamos por brindar una atención justa y atenta a nuestros pasajeros en situaciones (por causas propias o ajenas a nuestra operación) de retraso, cancelaciones de vuelo o denegaciones de abordaje garantizándoles a estos una compensación justa, y las asistencias que se causen a motivo de la afectación. De igual manera e independientemente de la causa, nos hacemos responsables de la totalidad de nuestros pasajeros que sufren una pérdida de conexión brindándoles el acompañamiento y los servicios que estos requieran previos a tomar el vuelo de reacomodación más conveniente para ellos. Esto lo hacemos tanto con nuestros pasajeros internacionales y nacionales en toda la red que operamos.

Además, destacamos que realizamos un constante esfuerzo por minimizar de raíz estas situaciones. La operación de una línea área es de gran complejidad, siendo impactada entre otras circunstancias fuera de nuestro control, por condiciones climáticas, por rayos, por pasajeros disruptivos, por aeropuertos operando a sobrecapacidad, por limitaciones del control de trafico aéreo, por aves migratorias, y por disrupciones en las vías de acceso, todas situaciones que hemos destacado de manera reiterada. Asimismo, a pesar de que Avianca tiene un programa de mantenimiento de clase mundial, los aviones son por su naturaleza maquinarias complejas que a veces requieren reparaciones no planificadas. Esto significa que una operación aérea nunca puede aspirar al cumplimiento perfecto de su itinerario, y necesariamente debe ser medida en términos relativos, en comparación con otros operadores. Es así que nos enorgullece que en meses recientes Cirium nos ha destacado entre las líneas aéreas más puntuales de la región e incluso del mundo (situación que en octubre, lamentablemente, se ha visto revertida por el impacto desmedido de la ola invernal, que indudablemente no es imputable a Avianca):



Por último, siguiendo nuestra la filosofía que nos guía como compañía (Resolutivos, Empático, Consistente), también le extendemos las asistencias a pasajeros que bajo nuestros principios no nos permiten dejar de asistir (Ej. Mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad etc. …), aunque estos no se encuentren cobijados en la RAC 3.10.2.13.2.

1. Resolución 20625 de 1988, Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil de Colombia [↑](#footnote-ref-1)
2. Sentencia C-035 de 2016 Corte Constitucional de Colombia, MP Gloria Stella Ortiz Delgado. [↑](#footnote-ref-2)
3. Resolución 15542 de 1991, Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil de Colombia [↑](#footnote-ref-3)
4. Resolución 3299 de 2007, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia [↑](#footnote-ref-4)
5. Resolución 904 de 2012, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia [↑](#footnote-ref-5)