

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

El Grupo LATAM fija sus tarifas basados en metodologías denominadas *revenue management* las cuales son utilizadas mundialmente por la industria aérea. Inicialmente es necesario tener en cuenta que las tarifas aéreas en el mercado colombiano están compuestas por tres elementos:

- 1) La tarifa base que corresponde a la aerolínea.
- 2) Las tasas aeroportuarias, que corresponden al uso de la infraestructura aeroportuaria, son recaudadas por la compañía aérea y luego las traspasa a los administradores de los aeropuertos -incluyendo las concesiones. Estas últimas a su vez trasladan las tasas a las autoridades.
- 3) Los impuestos que también son recaudados por la aerolínea y luego traspasados a las correspondientes autoridades. Entre estos están: el IVA, el impuesto de timbre, el impuesto de salida.

Las tasas aeronáuticas y los impuestos son tarifas determinadas por la normativa vigente del país que establece tanto montos como mecanismos de incrementos. Por lo tanto, la única función de la aerolínea es el recaudo y la aplicación de la normativa.

En lo que respecta a la fijación de precios es un ejercicio constante y variable que realiza la compañía de manera periódica y que no es estático en el tiempo, y está definido principalmente por la oferta y la demanda. Teniendo en cuenta lo anterior, la aplicación del *revenue management* se basa en algoritmos y sistemas que la aerolínea perfecciona a lo largo del tiempo analizando el comportamiento histórico de la demanda y la oferta en una ruta específica en un momento dado del tiempo.

Adicionalmente la aerolínea tiene en cuenta la estructura de costos definida para cada ruta en donde se analizan varios factores más allá de la distancia origen-destino, esto incluye: costo de la flota, costos aeroportuarios y aeronáuticos, mantenimiento, personal e impuestos entre otros.

Con base en el costo de la operación y la ocupación estimada del vuelo derivada del ejercicio de *revenue management* se determina una tarifa media objetivo. Y para optimizar este ejercicio se establece una estructura tarifaria con 13 clases diferentes que le dan a la aerolínea la posibilidad de llenar el avión con precios más bajos a mayor anticipación de compra y precios más altos a menor anticipación de compra, con un sistema de cupos asignados a cada clase los cuales a su vez se basan en la data histórica y proyectada de la demanda.

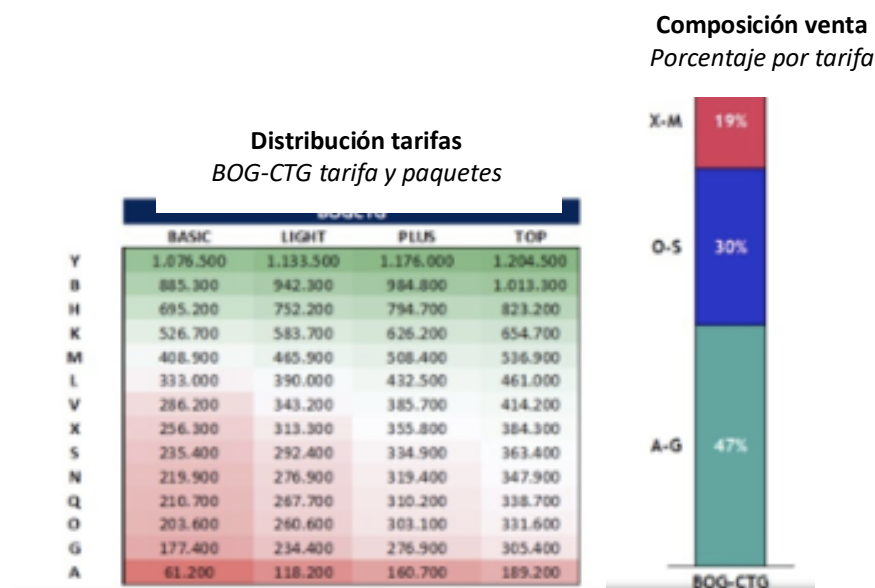
Adicionalmente cada clase tendrá diferentes atributos para establecer tarifas diferenciadas. Entre estos se encuentran:

- 1) El tipo de cabina. Existen diferentes segmentaciones dentro de un mismo avión como por ejemplo economy, business y primera clase.
- 2) La disposición de pago de los pasajeros: Los pasajeros tendrán una diferente disposición de pago según el destino, el día de la semana e inclusive teniendo en cuenta que tan cercana se encuentra la fecha del viaje.
- 3) Los atributos de la tarifa: Cada tarifa puede tener diferentes características como cambios y devoluciones, alternativas de equipajes, asignación de asientos entre otros.
- 4) Si el ticket es de una sola vía (one way) o si es de ida y regreso (round trip).

Todo este ejercicio lo ve reflejado el pasajero en el momento de su compra en tres paquetes tarifarios que para el caso del Grupo LATAM se denominan Basic, Light y Plus para la cabina *economy*, y Top para la cabina *premium economy*. Cada paquete incluye diferentes atributos de los mencionados, permitiendo que el pasajero elija y pague únicamente por los servicios que van a utilizar durante el viaje.

Ejemplo estructura tarifaria ruta Bogotá – Cartagena (18 Nov 2022)

Composición de tarifas y paquetes para el periodo volado Ago-Oct de 2022 para un total de 209 mil pasajeros con una ocupación de 83%.



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

Para una misma ruta existen horarios y/o días con mayor demanda que otros. Aunque los costos de operación dentro de la misma ruta sean similares independiente del horario en que se opere, los cupos de tarifas más bajas en los vuelos de alta demanda se agotan más rápido porque hay más pasajeros dispuestos a viajar en esos vuelos. Por ejemplo el vuelo de las 6:00 horas un lunes puede tener más demanda que el vuelo de las 9:30 horas de ese mismo día y por eso se pueden ver precios diferente en esos horarios.

Como se mencionaba anteriormente el ejercicio de revenue management no es estático y por lo tanto busca analizar el comportamiento de la oferta y la demanda de manera tan específica como la hora del vuelo en un día determinado y en un ruta determinada. Todo esto con el objetivo de segmentar las tarifas de tal forma que se puedan ofrecer precios más bajos en la medida que hay mayor tiempo de anticipación en la compra.

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

Sobre el incremento en costos

Actualmente la tasa de cambio y el costo del combustible representan alrededor del 65% de la estructura de costos de la aerolínea, por lo tanto las variaciones de estos dos se ven rápidamente reflejados en los costos de la operación generando impactos sobre el precio.

Como es de conocimiento público el combustible de aviación estuvo en precios máximos históricos en 2022 llegando a US\$140 promedio por barril de jet fuel, y el dólar pasó aproximadamente de COP\$4.000 a \$5.000 en los últimos meses del año lo que corresponde a un incremento de 25%.

Ejemplo Ruta Bogotá- Cartagena

En el periodo julio-septiembre de 2022 la tasa de cambio fue de COP\$4.405 lo que representa un incremento de 34% frente a la tasa en el mismo periodo en 2019 donde fue de COP\$3.281. Lo mismo sucede con el combustible que aumento 57% en dólares en el mismo periodo (tercer trimestre).

| Item costo | 2019 | 2022 | Variación % |
|--------------------------------|------------|------------|-------------|
| Combustible | 7.175.547 | 15.137.518 | 11% |
| Costo (Excluyendo combustible) | 15.414.138 | 18.544.518 | 20% |
| Total costo | 22.589685 | 33.682.037 | 49% |

Así mismo existen factores asociados a las cargas impositivas que también generan incrementos en las tarifas. En general la reglamentación actual establece que las tasas asociadas a los tickets están indexadas a la inflación con lo cual anualmente sufren incrementos que son decretados por las autoridades. Otro ejemplo es el IVA que para 2023 aumentará de 5% a 19% según la reglamentación vigente.

En el mismo ejemplo de la ruta Bogotá- Cartagena, sin contemplar los incrementos en otras tasas, el incremento del IVA genera aumentos en las tarifas.

| Clase | Paquete | Tarifa | Tasa embarque | IVA 5% | Total | IVA 19% | Total | Var % |
|----------|---------|-----------|---------------|--------|-----------|---------|-----------|-------|
| A | Basic | 61.200 | 17.600 | 3.060 | 81.860 | 11.628 | 90.428 | 10% |
| T. Media | Todas | 218.600 | 17.600 | 10.930 | 247.130 | 41.534 | 277.734 | 12% |
| S | Basic | 235.400 | 17.600 | 11.770 | 264.770 | 44.726 | 297.726 | 12% |
| L | Basic | 333.000 | 17.600 | 16.650 | 367.250 | 63.270 | 413.870 | 13% |
| Y | Plus | 1.176.000 | 17.600 | 58.800 | 1.252.400 | 223.440 | 1.417.040 | 13% |

Sobre medidas para mitigar incremento tasa de cambio y combustible

Una buena parte de los costos fijos de las aerolíneas, como los costos de flota, combustible y mantenimiento, los cuales representan más del 60% de los costos de una aerolínea, se encuentran expuestos por su propia naturaleza a factores macroeconómicos externos, como por ejemplo el costo del combustible. Este a su vez se encuentra expuesto a factores de la oferta y la demanda por el commodity en el mercado y también se encuentra indexado al dólar, lo que implica que para Colombia también cuenta con una exposición a la variación de la moneda.

Ante esta realidad, y la alta variabilidad a la que se encuentran expuestos una buena parte de los costos de la aerolínea, LATAM Airlines cuenta con políticas internas para mitigar el impacto de los mismos.

La principal medida se basa en la búsqueda continua de la eficiencia en costos, esto permite la compensación de los impactos en los mismos por parte de las fluctuaciones en el precio del dólar y el combustible. Muestra de ello, para el año 2021 y 2022, LATAM Airlines Group implementó iniciativas de ahorro en costos por US\$ 1.000 millones, entre las cuales se encuentran negociación de contratos, eficiencias de procesos, la transformación digital, entre otras iniciativas, las cuales le han permitido atenuar el impacto de la devaluación de las monedas y el aumento del precio del combustible que se ha presentado durante lo corrido del año en la región.

Adicionalmente los mercados financieros ofrecen alternativas de cobertura de precios tanto de tasa de cambio (monedas) como de precio de combustible, con el fin de proteger las estructuras de costo ante variaciones de los precios del mercado. Si bien el Grupo LATAM

utiliza este tipo de herramientas, estas funcionan para horizontes de corto plazo y en general se hacen más costosas y riesgosas en la medida que la volatilidad de los precios aumenta haciendo menos atractiva su aplicación.

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

Si. El Grupo LATAM trabaja en diferentes frentes para ofrecer un mejor servicio al pasajero y detectar los quiebres de servicio que se presentan en una operación compleja que anualmente transporta 70 millones de pasajeros en todo el mundo. Algunos de los ejemplos de lo anterior son:

- 1) Monitoreo permanente de la satisfacción del pasajero: Este trabajo se realiza con encuestas en tiempo real y en diferentes canales de la experiencia de viaje que permiten detectar no solo quiebres de servicio sino procesos que requieren ser modificados para darle mayor claridad al pasajero en algún punto de su interacción con la aerolínea.

Para dar un ejemplo en Colombia en lo que va corrido del año se han realizado contactos con pasajeros por medio de la encuesta post-vuelo, encuestas digitales, interacciones con contact center y reclamaciones formales, en las cuales se evaluúan aspectos desde la venta hasta la post-venta.

- 2) Monitoreo puntualidad: diariamente se miden diferentes indicadores de puntualidad en cada uno de los vuelos que operan en Colombia y en el caso de retrasos y/o cancelaciones se identifican la causa raíz de estos con las diferentes áreas involucradas para establecer procesos de mejora.

En el caso del Grupo LATAM la puntualidad se mide con los siguientes indicadores: puntualidad Standar 0, Standar 60, Arrival 14 y cancelaciones. Por ejemplo, en Colombia durante el tercer trimestre jul-sep de 202 movilizamos 2.347.219 pasajeros desde, hacia y dentro de Colombia en 17.946 vuelos. De estos tan solo 4,4% tuvieron un retraso superior a los 60 minutos y 0,5% sufrieron cancelaciones.

- 3) Entrenamiento personal: todo el pesonal de cara al cliente incluyendo son capacitados para ofrecer un servicio cálido y cercano en todas las etapas del vuelo. En el caso de tripulaciones de cabina y personal de aeropuertos, adicional a su entrenamiento inicial, reciben capacitaciones anuales denominadas REVAS (Revalidación de Servicio) con el objetivo de fortalecer sus competencias alrededor de temas de servicio y manejo de pasajeros.

- 4) Desarrollo digital: el Grupo LATAM ha realizado importantes inversiones en su transformación digital orientadas a hacer más simple la experiencia de viaje del pasajero e incorporar procesos de autogestión que reducen el tiempo de atención del pasajero. Algunos ejemplos de lo anterior son: el self bag tag, self bag drop, billetera electrónica para obtener devoluciones en tiempo real para pasajeros inscritos en la página web, información de viaje en canales preferidos (e-mail, SMS, Whatsapp), reducción en tiempos de compra en página web, auto-protección para vuelos demorados y cancelados, entre otros.
- 5) Procedimientos comerciales: en el caso de contingencias masivas sin responsabilidad de LATAM pero que tienen un alto impacto en los pasajeros se definen procedimientos con protecciones que pueden incluir cambios de fecha sin cargos, modificación de origen y destino solo con diferencia tarifaria o hasta devolución del dinero sin importar la tarifa adquirida.
- 6) Conexiones: en este caso el Grupo LATAM en Colombia adopta lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC) en los cuales se define que un pasajero en conexión que ve interrumpido su viaje por alguna circunstancia atribuible o no a la aerolínea debe dársele la asistencia que requiera para terminar su viaje en la medida que al haber iniciado su vuelo se encuentra bajo la responsabilidad de la aerolínea.

Adicional en caso de retrasos, por causa atribuible o no de LATAM, los pasajeros en conexión reciben máxima asistencia, incluyendo reacomodación con prioridad en los vuelos disponibles de la aerolínea o incluso en otros operadores aéreos.