



Preguntas Proposición Debate de Control Político - Viva

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

Los precios en esta industria y por ende en Viva, se establecen por la ley de oferta y demanda. A partir del estudio de la demanda de pasajeros en una ruta, definimos un conjunto de tarifas a las cuales se les da disponibilidad de acuerdo con la demanda observada para cada vuelo puntual. Esta industria es muy competitiva, así que también observamos la oferta de precios las demás aerolíneas, pues sabemos que, si tenemos precios más altos que la competencia, no vamos a llevar los pasajeros que necesitamos.

Ocasionalmente hacemos promociones, donde se hace disponible un precio muy atractivo por tiempo y número de sillas limitado, con el objetivo de incentivar a viajar a las personas en rutas o vuelos con baja demanda. En el análisis de fijación de precios de cada vuelo es vital tener en cuenta los costos de operación, para garantizar la viabilidad del negocio a través del servicio que prestamos al precio que ofertamos.

Es importante señalar, que en Viva contamos con tecnología especializada y un equipo altamente capacitado que se encarga de la administración de los precios, y que tienen como objetivo garantizar la oferta de los mejores precios del mercado y la rentabilidad del negocio. Siempre enfocamos esfuerzos en la búsqueda constante de innovación, que se traduce en reducir costos en favor del pasajero, aumentar los ingresos con nuevos productos y rutas mejorando la conectividad y el acceso al transporte aéreo en la región y mejorar la eficiencia de nuestros procesos para mantenernos fieles a la promesa de democratizar los cielos y volar a Bajo Costo.

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

La demanda de pasajeros entre dos ciudades puede ser muy diferente entre distintos días de la semana y entre diferentes horas de un mismo día.

Hace algunos años no era tan fácil viajar en avión porque la regulación tarifaria impedía que las aerolíneas pudieran ofrecer precios económicos y promocionales al



mercado. El efecto de la regulación es que se aplicaba una tarifa media estándar con leves variaciones a todos los pasajeros de un mismo vuelo, lo que elevaba el valor de la tarifa y restringía la competencia.

Con la liberalización tarifaria, las aerolíneas pudieron crear tarifas con distintos atributos que se acomodan a las necesidades de cada cliente, en términos de cambios, flexibilidades, servicios adicionales, anticipación de la compra, de tal manera que dos pasajeros viajando en una misma ruta, en una misma fecha e incluso en el mismo avión, pueden haber adquirido dos tarifas con atributos completamente diferentes, existiendo una diferencia en el precio pagado.

Si se fijara un único precio para todos los vuelos, este tendría que garantizar el cubrimiento del costo total de la operación, y como resultado se tendrían vuelos de baja demanda con muy baja ocupación (por lo mismo no rentables) y vuelos de alta demanda llenos, a una tarifa no tan buena, lo que obligaría a reducir significativamente la oferta de asientos para que el negocio sea viable.

Tener precios diferenciados por día de la semana y hora, nos permite tener una oferta de asientos mucho mayor y hacer disponible el viaje en avión a más personas, ofreciendo precios muy bajos, que no se lograrían tener sin esta diferenciación. Esto es lo que se conoce como democratización del servicio, en el que aerolíneas de bajo costo como Viva han jugado un rol fundamental.

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

Nos encontramos en un momento histórico para la economía mundial que impacta directamente nuestro quehacer. El dólar cruzó una barrera importante en términos de cambio de divisas respecto a la moneda local y el precio del combustible sigue en alza. Sin duda alguna, un escenario complejo para la aviación colombiana y en general la industria en todo el mundo.

Los impuestos en todos los ítems de la cadena, desde piezas y repuestos, hasta el posible incremento del IVA a los tiquetes aéreos tras el cumplimiento de los plazos de



la Ley del Turismo al cierre de este año, se adicionan al ya fluctuante escenario mundial que pone a las aerolíneas en serias dificultades.

Sumado a lo anterior, el principal insumo material de una aerolínea para prestar el servicio de transporte es el combustible, que se paga en dólares. La mayor parte de los costos de una aerolínea también se pagan en dólares, como es el caso del arrendamiento de los aviones.

Una buena parte de los ingresos de Viva se perciben en pesos colombianos, pues la mayoría de los vuelos que ofertamos originan en Colombia. Por lo anterior, la fluctuación del precio del petróleo, la tasa de cambio y la inflación son factores que inevitablemente afectan a la industria aérea y por supuesto a nuestra compañía.

Estamos comprometidos con ofrecer nuestro servicio a los pasajeros con tarifas muy competitivas, por lo cual día tras día trabajamos en la eficiencia de costos y en la administración de la demanda de manera tal que garanticemos la viabilidad de la empresa, manteniendo nuestra posición de liderazgo en precios bajos. En Viva, nuestra misión es y será crear mecanismos que nos permitan ser más competitivos y eficientes en costos. Nuestro modelo en el que el pasajero solo paga por lo que necesita, es determinante para lograrlo.

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

En VIVA siempre buscamos darles alternativas a nuestros pasajeros en situaciones donde por causas extremas o internas no logramos cumplir con el itinerario inicialmente contratado. Buscamos reacomodar a nuestros pasajeros y garantizarles un vuelo el mismo día siempre que hacemos algún movimiento en sistema y cuando la afectación es ocasionada por factores externos como clima o GDP mantenemos informados a nuestros usuarios con el estado del vuelo y trabajamos para cumplir con lo planeado en cuanto sea posible.



Tenemos una matriz de compensación que abarca toda la estipulada por regulación, con una compensación adicional por servicio definida por VIVA con el fin de ofrecerle una solución oportuna y en primer contacto a nuestros pasajeros, para que su experiencia sea la mejor posible volando con nosotros. Dicha matriz de compensación esta adecuada conforme las regulaciones vigentes, en cada uno de los países en los que operamos, incluyendo las normas en materia de protección al consumidor.