

PAPGJC/10 meeting

13 March 2009. London

PARTICIPANTES

Presidente: Mr. Don LUNN ECTAA/GEBTA

Representantes Agentes de Viajes:

Rolf FORSDAHL ECTAA (HSH)
Ernesto MAZZI ECTAA (FIAVET)
Michel DE BLUST ECTAA/GEBTA
Mike HATTON WTAAA (AFTA)
Diane POTGIETER WTAAA (ASATA) / Nueva incorporación
David McCAIG WTAAA (ACTA) / Nueva incorporación
Brian BARROW UFTAA / Nueva incorporación
Eva BLASCO UFTAA (AEDAVE) / Nueva incorporación

Aerolíneas:

Johan LODEWIJCKX KL
Johannes ERNST LH
Arja SUNDBERG AY / Nueva incorporación
Shuta SHAITO JL
Nahed HASSAN MS
Steven HAYDEN NZ
Akram Farhat SVA

Representantes IATA:

Tom MURPHY (Vicepresidente Senior, IDFS)
Philippe BRUYERE (Director, Passenger)
Michael Feldman (Ex-director de Passenger)
Jhon MASON (Assistant Director, Passenger Policy)
Leslie LUGO (Asesor Legal Senior)

Observadores:

Chris GILBEY (Presidente de la PAConf)
Isabelle LEROY ECTAA
Patricia Georges (Vicepresidenta de la Service Conference)

Helene CEDERTORN TAC Area 2 (Europa, Oriente Medio y África)
Veronica PACHECO-SANFUENTES TAC Area 1 (Canda y Latino y Sudamérica)
Jo FOGED TAC Area 3 (Asia, Oceania y Pacífico)

Disculparon asistencia:

Mr. Ngian FOON UFTAA (MATTA) /

De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 860a la PAPGJC (Passanger Agency Programme Global Joint Council) estará integrada por un máximo de 18 miembros, debiendo ser paritaria la representación de Aerolíneas y Agentes de Viajes.

Los delegados de las aerolíneas serán seleccionados entre el Grupo de Dirección (Steering Group) de la PAConf y deberán representar en lo posible a las 3 áreas.

Los representantes de los Agentes de Viajes serán designados por las Asociaciones de Agentes, debiendo también representar en lo posible a las 3 áreas.

El Consejo deberá designar un Presidente (siendo su mandato de 2 años), que tendrá voz pero no voto. Así pues, si el Presidente es elegido entre los miembros con derecho a voto, un nuevo miembro deberá designarse.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Tras los aspectos protocolarios de apertura de la reunión, bienvenida a los nuevos miembros (entre ellos, ambos representantes de UFTAA: Brian Barrow y Eva Blasco), disculpas de no asistentes, y aprobación del acta de la reunión anterior; Se procedió a dar inicio a la reunión cuya duración fue de tan solo 3 horas (desde las 9 a las 12), intercalándose una presentación sobre Arbitraje realizada por abogados de la firma en cuyas oficinas se celebró la reunión, así como un coffee break. La mayoría de los agentes presentes se mostraron poco satisfechos con la excesiva brevedad de la reunión, pero muy especialmente los de WTAA que habían realizado largos viajes (desde Australia, Sudáfrica o Canadá).

Así pues, pese a que por parte de los Agentes se habían planteado ciertos temas de alcance, no así por parte de las aerolíneas, los mismos fueron tratados de forma superficial, limitándose –en términos generales- IATA y las aerolíneas a remitir a otros foros y aceptar proceder a su estudio, sin compromiso concreto sobre plazos o alcance de dicho estudio.

Los temas fundamentales tratados en la reunión, fueron los siguientes:

1.- Gestiones realizadas desde la pasada reunión, conforme a lo acordado en la misma

Lo más significativo, fue la solicitud de los agentes a IATA sobre aplicación y flexibilización de su política de “Tolerancia 0”. Según se informó, el PSG (PAConf Steering Group), decidió al respecto que el Vicepresidente del IDFS (Tom Murphy) dispusiera de autoridad para hacer excepciones a esta política y evitar los “default” en supuestos de error de los agentes, siempre por valor inferior a 50 USD. Ahora bien, insistieron que pese que a los IATA Country Managers habían sido informados de este extremo, se trata únicamente de una recomendación, no de una política formal o que se tenga previsto formalizar, siendo además el Vicepresidente del IDFS quien decide caso por caso.

2.- Cumplimiento en BSP de los Estándares de Seguridad de Datos PCI (Payment Card Industry)

Se informó que el cumplimiento de estos estándares exigía ocultar los números de las tarjetas de crédito en todas las informaciones remitidas a los agentes, con la única excepción del BSP Link.

Este punto fue incluido en el Orden del Día únicamente a efectos informativos, sin que se plantease propuesta alguna por parte de IATA; si bien se comprometió a informar en breve del plazo de efectividad de esta medida de ocultación de los números.

3.- Propuestas formuladas por ECTAA / GEBTA

Aunque en la Agenda se plantearon algunas más, las tratadas de forma específica en la reunión fueron las siguientes:

A.- Incremento Frecuencia Liquidaciones BSP en Holanda

Se solicitó a IATA información sobre el desarrollo del estudio de viabilidad que IATA está elaborando sobre la fórmula acordada en la APJC holandesa, conforme a la cual aerolíneas y agentes acordarían bilateralmente el aplicable de los posibles 4 esquemas de frecuencia de remisión diseñados (no se proporcionó información concreta del contenido de estas 4 alternativas).

IATA se limitó a informar que no se había tomado ninguna decisión al respecto, de modo que el incremento de frecuencia en Holanda se encontraba en suspenso hasta la próxima PAConf, y que el estudio de viabilidad estaba siendo realizado. A lo que el representante de KLM añadió que se celebraría una próxima reunión de la APJC holandesa el 8 de abril, durante el cual se intentaría alcanzar algún tipo de acuerdo sobre este tema.

Recordar, aunque no se comentó en la reunión, que el incremento de frecuencia pretendido por las aerolíneas está extendiéndose de forma imparable, habiendo sido ya planteado en Gran Bretaña y Francia recientemente.

B.- Aplicación por parte de IATA de las criterios / requisitos financieros para obtener o mantener la acreditación en el actual entorno de crisis económica y financiera

Por parte de ECTAA / GEBTA se planteó que la contracción en las reservas aéreas está afectando a los agentes cuyos volúmenes de ventas están bajando de forma considerable, a pesar de lo cual, conforme a la actuales reglas, el importe de las garantías financieras se establece sobre la base de la facturación del pasado año, que fue sin lugar a dudas muy superior a la que las empresas alcanzarán este ejercicio; siendo además que en el actual entorno, las empresas tienen muchas más dificultades para conseguir avales y garantías de los bancos y demás entidades financieras.

En este entorno excepcional, por parte de ECTAA se hizo un llamamiento a que se adoptara una postura razonable y práctica en la aplicación de las exigencias financieras a los agentes, pues en definitiva a todos interesa que pueda continuarse vendiendo.

Frente a este llamamiento, IATA se limitó a comentar que también eran tiempos difíciles para las aerolíneas, que en los últimos 12 meses se habían declarado en quiebra 37 compañías aéreas,

por lo que no era momento de cambiar las normas sino de exigir su estricto cumplimiento. Siendo además que cualquier cambio debería seguir el procedimiento normal, por ejemplo: propuesta y discusión en la APJC local, etc.

Así pues, IATA dejó muy claro que en modo alguno iban a flexibilizar las normas o la interpretación de las mismas.

C.- Próximos pasos del ASTWG (Agency Solutions Technical Working Group)

Por parte de ECTAA se solicitó información sobre los trabajos de este Grupo, integrado por GDS y Aerolíneas, que fue establecido para estudiar los temas relacionados con ADMs y tarifas garantizadas.

Al parecer el pasado año, el grupo dio un primer paso para que quedara constancia de las tarifas no manipuladas en los billetes electrónicos y eventuales ADMs emitidos en relación a los mismos. No obstante, el objetivo del Grupo iba más allá, en la línea de alcanzar un acuerdo para definir lo que debiera entenderse por *“the technical circumstances under which direct settlement of ADMs between the airline and the GDS may be envisaged”* (circunstancias técnicas en que fuera posible la emisión directa de un ADM entre la aerolínea y el GDS)

Se acordó dar continuidad a este Grupo cuyo mandato inicial ya había concluido; comprometiéndose IATA a tratar de organizar nuevas reuniones del mismo,

D.- Sentencias judiciales sobre uso secuencial de los cupones de vuelo

Por parte de ECTAA se informó sobre la existencia de una pluralidad de sentencias judiciales desde 2005 que han fallado declarando la nulidad de la regla que establece el obligatorio uso secuencial de los cupones de vuelo por parte de los pasajeros; de conformidad con tales sentencias los pasajeros son libres de utilizar o no los billetes por ellos adquiridos, sin que el no uso faculte a la aerolínea para cancelar otros segmentos. Asimismo, recordó que recientemente se había dictado sentencia anulando un ADM emitido contra un agente de viajes en relación a unos billetes por el vendidos que habían sido parcialmente utilizados por el pasajero.

Se citaron tales antecedentes para llamar la atención sobre el hecho de que tales antecedentes judiciales posiblemente deberían llevar a estudiar la validez o no de la obligación impuesta por IATA en *Passenger Agency Programme* de venta de billetes exclusivamente para el uso secuencial de los billetes: ¿cómo puede responsabilizarse al agente de dicho uso o no por parte de los clientes?.

Por su parte WTAA añadió que una compañía europea (LH y/o BA) está procediendo de forma sistemática a emitir ADMs por billetes de ida y vuelta cuando la vuelta no es utilizada, alegando que ello responde a un comportamiento fraudulento de los agentes, desconociendo el hecho de que los clientes pueden decidir de forma totalmente libre utilizar o no los billetes por ellos adquiridos. Incluso citó el ejemplo de un agente al que la aerolínea le había retirado la placa como respuesta a la disputa del ADM recibido por parte del agente

Por parte de los agentes, se reiteró la absoluta necesidad de no emitir ADMs en situaciones en las que no existe comportamiento fraudulento alguno de los agentes.

En este punto la discusión fue especialmente tensa, hasta el punto de que el Presidente llegó a pedir a las aerolíneas que parasen con estas prácticas abusivas en la emisión de ADMs, lo que

llevó a los representantes de las aerolíneas, pero muy especialmente de IATA, a manifestar su protesta afirmando que si esas prácticas eran abusivas que se probase, pues en caso contrario no podían calificarse como tales.

Concluyendo el Vicepresidente del IDFS, como al parecer hace en todas las reuniones, indicó que cualquier problema con ADMs debe serle comunicado para que el adopte las oportunas medidas con la aerolínea implicada; concluyendo así por su parte cualquier debate sobre el tema ADMs.

Destacar especialmente que por parte de Tom Murphy se indicó, posiblemente por error, que este asunto podría plantearse ante los TAC, pese a que en puridad se trataría de una cuestión comercial más allá de sus competencias, lo que podría dar pie (como muy acertadamente ha indicado Brian Barrow) a proponer que los TAC puedan ser competentes en materias relacionadas con los ADM cuando los mismos vengán referidos a circunstancias técnicas, en especial cuando son emitidos más de 9 meses después de la conclusión del viaje; extremo este que podría tratar de plantearse en la próxima reunión de la PAPGJC.

E.- Nueva normativa europea sobre Servicios Aéreos (1008/2008)

Por parte de ECTAA se puso de manifiesto que dicha normativa entró en vigor el pasado 1 de noviembre, y que entre otros muchos aspectos regula dos que eran merecedores de especial atención:

1) **No discriminación en el acceso a tarifas:** El acceso a las tarifas debe garantizarse con independencia (sin discriminación) de la nacionalidad, lugar de residencia o establecimiento del agente o revendedor de los billetes en cualquier país de la UE. La normativa prohíbe que se discriminen las tarifas de un país europeo al otro, si bien se ha comprobado que tal discriminación es mantenida por las aerolíneas.

En este punto tanto aerolíneas como IATA escucharon pacientemente, sin hacer comentario alguno al respecto.

2) **Recargo de Combustible:** El pasajero debe ser informado del precio final, con expresa indicación desglosada de importe de la tarifa, tasas, cargos de aeropuerto y recargo de combustible, en caso de que el mismo no vaya incluido en la tarifa. La composición del precio proporcionada a los pasajeros al tiempo de la reserva es la que determinará las condiciones aplicables al recargo de combustible, esto es, si el mismo se ha incluido en la tarifa (fare) y la misma no es reembolsable el mismo no lo será y si se ha desglosado y separado de la tarifa será reembolsable aunque esta no la sea.

Por parte de WTAA se informó que otros mercados la legislación es similar por lo que al reembolso del recargo de combustible respecta.

Por parte de IATA se limitaron a señalar que no es función de su organización informar a las aerolíneas sobre la nueva normativa, punto sobre el que los agentes y en especial ECTAA manifestaron su disconformidad.

3) Nueva Regulación Europea sobre CRSs (80/2009)

Se recordó por parte de ECTAA que la nueva reglamentación entrará en vigor el próximo 29 de marzo, y que la misma establece importantes disposiciones de obligada observancia para los GDSs en la Unión Europea, entre las que merecen destacarse las siguientes:

- Compañías aéreas vinculadas a los GDSs (tal es el caso de Iberia con Amadeus): los denominados “parient carriers” no pueden discriminar en beneficio de un GDS y en perjuicio de otros, incorporando a estos sólo algunas de sus tarifas o estableciendo incentivos vinculados al uso del GDS en el que participan o desincentivando el uso de otros GDSs.
- No identificación de los datos de marketing, reservas y ventas en GDSs incluye la prohibición de identificación de los agentes (con su número IATA o cualquier otro código), así como de las personas que viajan, o de las organizaciones o empresas a las que representan. Excepcionalmente, los agentes pueden acordar con los GDS su identificación.
Por parte de IATA se indicó de forma expresa que nada tenían que comentar sobre este particular.

4.- Propuestas formuladas por UFTAA

A.- Cargos a agentes por exceso de voiding de billetes (excess voiding fee)

Por parte de UFTAA, considerando el nuevo entorno electrónico, se propuso eliminar o cuanto menos evaluar el mantenimiento del cargo por exceso de anulación (*void*) de billetes.

Tras la presentación de la propuesta de UFTAA, por parte de IATA se manifestó que el asunto había sido debatido en el Grupo de Dirección (*Steering Group*) de la PAConf, concluyendo que existía un coste no únicamente por el papel sino también, y de forma muy especial por el fee pagadero a los GDS (aprox. 12 USD por billete), por lo que la eliminación de dicho fee no se estimaba viable, aduciendo adicionalmente que por STD debe entenderse todo billete independientemente sea en papel o electrónico por lo que ni siquiera era necesario modificar las resoluciones.

No obstante, por parte de UFTAA se insistió en la conveniencia de que se estudiaran los costes efectivos (personalmente estimo se encuentran por debajo de los 12 USD indicados en la reunión) y se analizara el tema con mayor detalle en futuras reuniones, No hubo compromiso efectivo por parte de IATA en ningún sentido, aún cuando quedó en el aire que procederían a su estudio, por lo que sería conveniente que por parte de UFTAA se recabase información adicional de costes reales y se preparase una propuesta formal para la PAConf del próximo octubre.

B.- Incorporación a los STDs de apartado específico para incorporar el fee de los agentes

Por parte de UFTAA se propuso incorporar una casilla en los billetes para hacer constar el servicio fee de los agentes de viajes.

Por parte de algunas aerolíneas (concretamente AF) se insistió en que el billete era un contrato de transporte entre la aerolínea y el pasajero en el que no tenía cabida alguna el service fee del agente, por lo que no era el lugar idóneo para hacer constar el mismo, sin perjuicio de que si fuera lógica que se incluyese el posible fee cobrado por la aerolínea.

Sobre estas bases, se planteó por los agentes que siendo que en el entorno del billete electrónico el itinerario no tiene carácter contractual, quizás sería posible incluir dicho service fee en el recibo del mismo. Por parte de IATA y aerolíneas nada se concretó ni se manifestó sobre esta posibilidad.

5.- Oficina del TAC (Travel Agency Comissioner)

Los 3 nuevos TAC, para cada una de las tres áreas, fueron presentados formalmente a los miembros de la PAPGJC, si bien el día anterior los agentes habíamos mantenido una reunión de presentación e intercambio de ideas con ellos en las oficinas de la asociación británica (ABTA).

Por parte de IATA quiso destacar la excelente colaboración habida entre IATA de una parte y WTAA, ECTAA y UFTAA por otra, para la elección de los mismos.

Tras la reunión mantenida en las oficinas de ABTA el 12 de marzo, los agentes con mayor experiencia sobre el particular, manifestaron su buena impresión y esperanza de futuro en los nuevos TAC, en especial de las Comisarias de las zonas 1 y 2, por su carácter especialmente crítico y batallador.

Aún cuando por parte de Michel de Blust se planteó la posibilidad de que los TACs fuesen invitados, como observadores, a futuras reuniones de la PAPGJC, dicha propuesta no fue bien recibida por IATA y rechazada de forma expresa por el representante de LH, proponiéndose por UFTAA que se garantizase sino una reunión anual conjunta de los 3 TACs para compartir opiniones y experiencias, extremo que parece se acogió más favorablemente.

Se procedieron a entregar, estudiar y aprobar las cuentas de los TAC del 2008 y presupuesto del 2009, planteándose por parte de los agentes dudas respecto al equilibrio entre la contribución de las aerolíneas y la de los agentes, que se suponen deben ser iguales, pero no queda suficientemente claro en el presupuesto aportado. Se acordó que IATA clarificaría este extremo y lo haría llegar a los miembros del grupo,

5.- Criterios locales de acreditación IATA y voto por correo

Por parte de UFTAA, a la sazón del voto por correo habido en Nigeria para modificar los criterios locales de acreditación, se planteó que los criterios locales recomendados por las APJCs debería venir referidas sólo a aspectos financieros y no a cualesquiera otros (teniendo presente claro está que dicha propuesta no afectaría a Europa dado lo establecido al respecto en años previos por la Comisión Europea)

A este respecto, IATA además de recalcar que no creía se estuviera haciendo uso excesivo e inadecuado del voto por correo, manifestó que a su entender -conforme a la normativa vigente- las APJCs tenían autoridad para considerar todos los aspectos del programa, por lo que dicha autoridad (con independencia del sistema de voto utilizado, correo o no) no podía limitarse.

6- Próxima PAPGJC

Por parte del Presidente de la PAConf se manifestó, de forma enérgica, su recomendación de que la próxima reunión de la PAPGJC no se celebrase (como algunos estaban pensado) en el

día previo a la PAConf (programada para el 21 de octubre de 2009), sino con antelación suficiente para revisar su agenda y hacer cuantas propuesta se considerasen de interés.

Tanto UFTAA como ECTAA manifestaron su conformidad con tal propuesta, reseñando que este era el motivo por el que en el pasado se solían celebrar dos reuniones previas, una preparatoria de la PAConf tras conocerse su agenda y otra en el día previo para revisar de forma más completa todos los documentos (muchos de los cuales no estaban disponibles cuando se hacia publica la agenda).

El Presidente de la PAConf propuso convocar una reunión a mediados de septiembre (17 o 18) para analizar el borrador de agenda, y una posterior en Octubre previa a la PAConf.

Todos parecieron manifestar su conformidad pero no se cerraron fechas ni lugar de las próximas reuniones.

7.- **Euroforum**

Sin previo aviso, el Presidente de la PAConf informó que el PSG había considerado que siendo que la mayor parte de los temas tratados en el Euroforum formaban parte de la agenda de la PAPGJC, parecía que lo más conveniente era integrar sus actividades y posiblemente miembros en la misma (esto es, en la PAPGJC), respecto a lo cual se iba a formular una propuesta formal en la PAConf del próximo mes de octubre.

Por parte de ECTAA, a quien parece no se había informado previamente de dicha propuesta, se comentó que el Euroforum había sido creado para dar respuesta a problemas específicos habidos en Europa y tratar temas que afectaban de forma exclusiva a los agentes en Europa, por lo que aún no oponiéndose de principio a la propuesta debería estudiarla detenidamente, siendo además que no habría incremento de la presencia europea en la PAPGJC.

8.- **Incremento votaciones por correo**

Como ya se ha apuntado anteriormente, varias de las asociaciones de agentes presentes (en especial UFTAA y ETCAA) manifestaron su preocupación por el incremento del número de votaciones por correo (13 en 2008 y ya 5 en lo que va de 2009), considerando que siempre ofrece mayores garantías una votación desarrollada en el marco de una reunión ordinaria de la PAConf, siendo además que en puridad el voto por correo sólo debería ser utilizado en casos de urgencia.

Por parte del Presidente de la PAConf se indicó que este incremento se debe a motivos coyunturales. Concretamente la transición en muchos países a la Resolución 818g, por lo que previsiblemente en el futuro su número se mantendrá o incluso verá reducido.

Adicionalmente por parte de las aerolíneas se esgrimió que los agentes podían adjuntar sus comentarios al voto por correo, por lo que no lo consideraban tan problemático.

Si bien el Presidente de la PAPGJC pidió a IATA que comentara si era posible nos informase del número de votos (positivos / negativos / abstenciones) o porcentajes recabados en cada una de las votaciones habidas, IATA se mostró ambiguo al respecto, indicando que variaba considerablemente de unos casos a otros, y siendo reacios a proporcionar más información.

9- Fecha de entrada en vigor de nuevas resoluciones y adendas IATA

Por parte de WTAA se manifestó su total disconformidad y rechazó al hecho de que la PAConf hubiera diferido la entrada en vigor de nuevas Resoluciones y Adendas al 1 de junio, pues tras un esfuerzo educacional enorme de las asociaciones en el sentido de que el marco IATA cambiaba el 1 de enero de cada año, ahora nos encontramos con que cambia el 1 de junio lo que obligará a las asociaciones a hacer un nuevo esfuerzo de comunicación.

10.- Comunicación a los agentes de nuevas Resoluciones y cambios en la ya vigentes

Siendo que desde 2009 el TAH (*Travel Agent Handbook*) no será enviado en papel a los agentes, estando únicamente disponible a través de la Web de IATA (la nueva versión se espera para mayo de 2009), se plantea por los agentes la circunstancia de que conforme a lo establecido en la Resolución 824 IATA viene obligada a comunicar de forma expresa y con la simple remisión a la Web no podría entenderse cumplida dicha exigencia.

Así pues, se propone a IATA la conveniencia de que al comunicar la publicación del nuevo manual se haga un sumario de los cambios habidos, para facilitar a los agentes su búsqueda y cumplir lo dispuesto en la Resolución. Por parte de IATA dicha propuesta se consideró razonable y pareció aceptarse, pero habrá que esperar a ver como hacen efectivamente la comunicación.