



1064-513.3-2011004916
Bogotá, 14 de febrero de 2011

ASUNTO: *Respuesta Derecho de Petición
Radicado 2011005726*

Con un atento saludo acuso recibo de su escrito de la referencia mediante el cual en ejercicio del Derecho de Petición, solicita respuesta a los siguientes interrogantes, los cuales se atienden en el mismo orden propuesto:

- 1. ¿La normativa vigente, en particular la resolución 3596 de 2006 de la Aeronáutica civil de Colombia, autoriza a las aerolíneas o a las agencias de viajes para cobrar doble tarifa administrativa cuando un usuario aplaza un vuelo, es decir, realizar un cobro de tarifa cuando el usuario compra el tiquete y otro cobro cuando aplaza el vuelo y se le expide el nuevo tiquete aéreo?*

La Resolución 3596 reguló en su artículo 3º el cobro obligatorio de la tarifa administrativa en la expedición de tiquetes, y en el párrafo 1º del citado artículo dispuso que la tarifa administrativa se cobrará por una sola vez en rutas en que se incluyan dos o más trayectos en tránsito o conexión con la misma aerolínea para los vuelos nacionales.

Si bien la resolución no dejó expresa la observación para vuelos internacionales, es claro que el espíritu de la misma conserva la filosofía de los vuelos nacionales, es decir que dicha tarifa solo se cobra por una sola vez.

Ahora bien, en tratándose de revisión o reexpedición de tiquetes, tampoco habrá lugar a que se cobre una segunda tarifa administrativa, independiente de las circunstancias que hayan llevado a la revisión o reexpedición, salvo que en el caso de los trayectos internacionales, si la revisión del tiquete requiere pagar diferencia a una tarifa superior, que cambia de rango tarifario y por lo tanto cambia el valor de la tarifa administrativa, se le debe cobrar solo la diferencia.

- 2. ¿La respuesta anterior varía si el usuario reserva y hace el pago total del tiquete por internet?*

Para el caso de las ventas a través de internet, se aplican las mismas consideraciones señaladas en el punto anterior.

13
[Handwritten signature]



3. La resolución 3596 de 2006 de la Aeronáutica Civil de Colombia establece los montos que pueden cobrar las aerolíneas y las agencias de viajes por concepto de tarifa administrativa. Y señala que en caso de las ventas efectuadas en su totalidad por internet, las aerolíneas y las agencias de viajes podrán cobrar una tarifa administrativa diferente a la señalada en esa resolución.

Con base en lo anterior, ¿En el mes de enero de 2010, la agencia de viajes Despegar.com (Duque Escobar y Cía S en C. – Viajes Chapinero L alianxa, con NIT 860.027.862-1) qué montos por concepto de tarifa administrativa tenía autorización para cobrar por cada tiquete aéreo vendido a través de internet, en particular para vuelos internacionales con rango entre 300 y 500 dólares y entre 500 y 800 dólares?

La tarifa administrativa aplicable en el caso de las ventas efectuadas a través de internet, como usted lo señala, es que puede ser diferencial, entendido esto, como que puede ser menor a los montos señalados en la resolución 3596 de 2006, medida facultativa de la aerolínea o agente de viajes, no obstante, para la aplicación de esta disposición la norma estableció que debe informársele a la Aerocivil sobre los montos y las condiciones en que se efectuaría dicho cobro y como la agencia por usted señalada no presentó información alguna a la Entidad, la tarifa administrativa a aplicar por las ventas a través de internet es la regulada por la referida norma y ninguna otra.

En el caso señalado por usted, la tarifa administrativa vigente para el mes de enero de 2010, es la registrada en el literal e) del artículo tercero de la resolución 3596 e 2006, es decir:

<u>Rango tarifario</u>	<u>Tarifa Administrativa</u>
Mayores de USD300 hasta USD500	USD46
Mayores de USD500 hasta USD800	USD95

4. Para efectos del cobro de la tarifa administrativa autorizada por el artículo 3º. de la Resolución 3596 de 2006, ¿el rango tarifario se aplica al valor total del tiquete, incluidos todos los impuestos y tasas, o solo al costo neto del tiquete? Me explico: por ejemplo, si un vuelo internacional cuesta 400 dólares y los impuestos y tasas suman 200 dólares, ¿el valor de la tarifa administrativa es el aplicable al rango tarifario entre 300 y 500 dólares o entre 500 y 800 dólares?

Para responder a este interrogante, es preciso señalar que la tarifa administrativa conserva la filosofía de la comisión que la aerolínea paga al agente de viajes por ventas de tiquetes, es decir que la tarifa administrativa se

ms



aplica únicamente sobre el valor de la tarifa aérea que está adquiriendo el usuario, es decir sobre el valor neto sin incluirle impuestos y tasas.

En los anteriores términos esperamos haber resuelto sus interrogantes.

Atentamente,


ELVA RESTREPO ARIAS
JEFE OFICINA TRANSPORTE AEREO

Proyectó: GBustamante

Revisó: Gladys Silva

Ruta electrónica: \\Bog7\adi\Externo\2011004916

WZ