



El 21 de abril de 2006, el siguiente mensaje electrónico fue enviado a las más importantes aerolíneas de pasajeros en los Estados Unidos y a las asociaciones que las representan.

**De:** Kelly, Tim <OST>  
**Enviado:** Viernes, 21 de abril de 2006 – 11:23 AM  
**Referente a:** Datos de sobreventas

**Este mensaje fue enviado a las siguientes aerolíneas:** America West, American, Alaska, Aloha, Air Tran, ATA Airlines, Comair, Continental, Delta, Frontier, Hawaiian, JetBlue, Mesa, Northwest, Skywest, Southwest, United, US Airways. **También:** Air Transport Association (Asociación de transporte aéreo), Regional Airlines Association (Asociación de aerolíneas regionales), International Air Transport Association (Asociación de transporte aéreo internacional) y Air Carrier Association of America (Asociación estadounidense de transportistas aéreos).

-----

Se ruega transmita este mensaje a los individuos de su organización que se ocupan de la publicación trimestral de DOT “Informe de pasajeros a quienes se les deniega asiento confirmado” (Report of Passengers Denied Confirmed Space) (Formulario BTS 251).

El 30 de junio de 2004, la Oficina de Estadísticas de Transporte (Bureau of Transportation Statistics, o BTS por sus siglas en inglés) de DOT emitió una Directiva de informes con instrucciones revisadas para el Formulario BTS 251, “Informe de pasajeros a quienes se les deniega asiento confirmado”. Este informe es la fuente de los datos en el Informe de los Pasajeros Aéreos de la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (Aviation Consumer Protection Division, o ACPD por sus siglas en inglés). El 2 de julio de 2004, Norman Stickman, Director de ACPD envió por correo electrónico la presente Directiva de Informes y las instrucciones revisadas a los transportistas aéreos que se hallan enumerados individualmente en la sección de Sobreventas del Informe de los Pasajeros Aéreos. Una copia del mensaje aparece a continuación y un acopia de la Directiva de Informes así como de las instrucciones revisadas se hallan adjuntas.

La Directivas de Informes y las instrucciones revisadas (párrafo F) señalaron que la línea 8 del Formulario, *indemnización pagada*, debería incluir únicamente los pagos en efectivo o por cheque a las personas indicadas en dicha línea y no debe incluir el valor actual o estimado de cualquier cupón de transporte entregado a estos pasajeros. Recién hemos finalizado un análisis de las comunicaciones del Formulario 251 para el cuarto trimestre de 2005 por los 19 transportistas enumerados en la sección Sobreventas del Informe de Pasajeros Aéreos, en el que ciertas conclusiones nos plantea la duda de si es posible que ciertos transportistas estén incluyendo el valor de los cupones de transporte en la cifra que aparece en la línea 8 del Formulario 251.

La línea 8 (a) debería especificar el monto de la indemnización en efectivo o por cheque que se entregó a los pasajeros enumerados en la línea 1 (a) del Formulario, es decir, las personas a quienes se les denegó el embarque involuntariamente, eran elegibles a la indemnización por embarque denegado involuntariamente y fueron redirigidas a su destino en las dos horas

siguientes conforme se describe en la sección 250.05 de nuestro reglamento de Sobreventas (cuatro horas para el servicio internacional). Para estos pasajeros, la tasa de indemnización por embarque denegado involuntariamente es 100% del valor de billete del pasajero con rumbo a su destino o a la primera escala con un límite máximo de \$200. Nuestro análisis de los datos del Formulario 251 del cuarto trimestre señala que varios transportistas indicaron un monto en dólares en la línea 8(a) que, una vez dividido por el número de pasajeros indicado en la línea 1(a), produce un promedio del monto de la indemnización por embarque denegado que se halla seriamente superior al límite máximo de \$200. O sea, inclusive si \*todos\* los pasajeros cuyo pasaje fue denegado e indicados en la línea 1(a) por estos transportistas eran elegibles al pago de indemnización máximo de \$200 (es decir, tenían todos billetes de una ida de más de \$200), la cifra que estos transportistas indicaron en la línea 8(a) era mucho mayor de \$200 multiplicado por el número de pasajeros indicados en la línea 1(a). Pensamos que estos transportistas han incluido el valor de los cupones de transporte en la línea 8(a) [y quizá en la línea 8(b).]

Tenemos dudas similares con respecto a los valores en dólares indicados en la línea 8(c), que es el monto de indemnización en efectivo o por cheque entregada a los pasajeros que ofrecen su asiento en vuelos sobrevendidos a contra de una indemnización que determine el transportista. En nuestra experiencia la mayoría de transportistas ofrecen cupones de transporte cuando solicitan voluntarios. No obstante, varios transportistas han indicado una cifra en la línea 8(c) que representa un monto bastante elevado del promedio de indemnización en efectivo o por cheque para cada voluntario (es decir, la cifra de la línea 8(c) dividida por la cifra de la línea 5]. En el caso de un par de transportistas el promedio excedió \$300 de indemnización en efectivo o por cheque para cada voluntario. Un transportista declaró más de \$3 millones de indemnización a voluntarios. Reiteramos que pensamos que es posible que las cifras de la línea 8 (c) para estos transportistas incluya el valor de los cupones de transporte, lo cual es incorrecto.

Nuestro análisis descubrió otra anomalía. Un par de aerolíneas indicaron una cifra elevada de actualizaciones en la línea 6(a). Queremos aprovechar este momento para señalar que la línea 6 de este "Informe de pasajeros a quienes se les denegó asiento confirmado" debería reflejar únicamente las mejoras de categoría \*involuntarias\*, es decir las mejoras que resultan de la sobreventa de la clase de servicio.

Aunque nuestro reciente análisis se limitó a los 19 transportistas enumerados en la sección Sobreventas del Informe de los Pasajeros Aéreos, los temas que se discuten en este mensaje aplican a todos los transportistas que tienen la obligación de rellenar el Formulario 251. El próximo Formulario 251 trimestral debe presentarse el 30 de abril y le estaríamos agradecidos si su empresa podría cerciorarse de que los temas descritos en la presente misiva han sido debidamente resueltos.

No dude en comunicarse si tiene cualquier pregunta.

Tim Kelly  
Líder de Equipo, Protección de los Pasajeros Aéreos  
División de Protección de los Pasajeros Aéreos  
Departamento de Transporte de los Estados Unidos

-----Mensaje original-----

**De:** Strickman, Norman  
**Enviado:** Viernes, 2 de julio de 2004 – 15:40  
**Referente a:** Directiva de Informes: Sobreventas  
**Importancia:** Alta

Este mensaje fue enviado a las siguientes aerolíneas: Air Tran, Alaska, America West, American, ATA Airlines, Comair, Continental, Delta, Hawaiian, Independence Air, JetBlue, Northwest, Skywest, Southwest, United, US Airways.

-----

[Se ruega transmita este importante mensaje a las personas que corresponda en su empresa.](#)

Adjunto se halla la Directiva de Informes referente al Formulario 251 (el informe de sobreventas) que emitió BTS el 30 de junio. Se enviará hoy por correo. Se ruega observe que entra en vigor de inmediato.

El Formulario 251 actual en el paquete adjunto (segunda página del archivo adjunto) no ha cambiado del formulario anterior con excepción de un número OMB actualizado y la fecha de caducidad en la parte superior. Los nuevos elementos son las direcciones al verso del formulario (y por supuesto, la Directiva de Informes en sí, que es la primera página del documento adjunto) Se ruega verifique que la persona que rellene el Formulario 251 de su empresa para el segundo trimestre de 2004 (que se debe entregar el 30 de julio) lea la Directiva de Informes y las instrucciones.

Norman A. Strickman  
Director, División de Protección de los Pasajeros Aéreos  
Oficina de Implementación y Procedimientos de Aviación  
Oficina del Consejero General  
Departamento de Transporte de los Estados Unidos