Este documento tratará de explicar la manipulación por punto de comienzo según la interpretación de Iberia, así como contestar a las preguntas más frecuentes. Es referente a una manipulación de la disponibilidad, no de la tarificación.

¿Qué es POC?

Punto de comienzo (point of commencement) de toda la reserva. Es decir, desde dónde arranca el viaje del pasajero.

Es único para todos los segmentos de la reserva.

Para cada segmento solicitado se tiene en cuenta, además de los otros segmentos solicitados, si los hubiese, los ya previamente reservados, así como los volados.

¿A qué nivel se calcula el POC?

Se establece el POC a nivel país, teniendo en cuenta todos los segmentos, incluidos los segmentos reservados con otras aerolíneas.

Buscando la practicidad para las agencias de viajes en poder cambiar como origen San Juan con Miami, por ejemplo, y viceversa, sin riesgo de ADM, Puerto Rico será considerado, a este efecto concreto, como US.

¿Cómo evitar cometer mala práctica por manipulación de POC?

Reservando todos los segmentos en el orden en el que serán usados.

Ejemplo: reservar la ida antes que el regreso o ambos a la vez, o segmento a segmento según serán usados. Pero no reservar el regreso y luego la ida.

¿Se puede combinar en una misma reserva varias aerolíneas?

Sí, siempre que se reserve en orden de cómo serán usados o conjuntamente. Es decir, no alterando el POC de lo reservado.

¿Se puede cambiar el regreso?

Sí, sin ningún problema y no hace falta tocar la ida (salvo que se quiera cambiar), pues no afecta al cálculo del POC.

¿Se puede cambiar la ida si no se altera el POC?

Se podrá, sin problemas, siempre que la nueva ida no cambie el POC ya usado para el regreso a nivel país.

Es decir: el nuevo origen, a nivel país, coincide con el antiguo origen (ejemplos: mismo origen con cambio de fecha y/o vuelo, cambio de Madrid a Barcelona o de Los Ángeles a Chicago...).

Actualmente es recomendable reservar la nueva ida, antes de cancelar la que no se vaya a usar, cancelando posteriormente el que no se usará, cuando se confirme el que sí se quiere. Debido a un desarrollo preventivo por parte de IB, que da UC si cree que se está modificando el POC.

¿Qué pasa si usé otra aerolínea como primer segmento y me canceló?

Si la cancelación no afecta al POC...

Ejemplo: Reservé CLO-BOG XX + BOG-MAD IB, pero se canceló el segmento de XX
Como CLO y BOG pertenecen ambos a CO, no es problema, tanto si se vuelve a añadir un segmento CLO-BOG o si no se añade, pues el POC no se modifica y BOG-MAD en cualquier caso estaría correctamente evaluado.

Si la cancelación sí afecta al POC...

Ejemplo Reservé LIM-BOG XX + BOG-MAD IB, pero se canceló el segmento de XX

Como LIM pertenece PE y BOG a CO, aquí sí hay un cambio de POC. Se puede reservar un nuevo LIM-BOG en el mismo PNR, por lo que el POC usado para la evaluación del BOG-MAD (PE) siga coincidiendo con el POC del PNR. Si esto no fuera opción, habría que cancelar el segmento BOG-MAD IB y volverlo a reservar, pues el POC usado no sería el correcto y se recibiría un ADM.

¿Se puede cambiar la ida si sí se altera el POC?

En el caso que la nueva ida sí cambie el POC ya usado para el regreso a nivel país, será preciso cancelar el regreso también y reservarlo todo de nuevo.

Ejemplo: Si se tenía reservado Buenos Aires-Londres//Londres-Montevideo y se desea cambiar la ida para que sea Montevideo-Londres//Londres-Montevideo, sí es preciso cancelar el regreso también, Londres-Montevideo, pues fue evaluado con POC Argentina, cuando el POC final será Uruguay.

¿Qué pasa si reservé incorrectamente y aún no emití?

En ese caso, IB aún no generará ADM, por lo que mejor que se cancele lo reservado y volvamos a empezar antes de emitir.

¿Por qué en el histórico del PNR del GDS no veo la mala práctica?

El GDS, por optimización de espacio lógica, no almacena todas las conversaciones, pero las actualizaciones. Por tanto si reservo algo, que luego cancelo antes de actualizar el PNR, ese segmento no aparecerá en el histórico. Adicionalmente, el GDS indica qué segmentos fueron reservados entre actualización y actualización del PNR, pero no establece en qué orden fueron hechos. La única forma de ver esto es mediante la mensajería EDIFACT (ITAREQ, ITARES, HWPREQ) y el PNR resultante. Motivo por el cual IB la adjunta en las evidencias.

¿Cuándo se genera el ADM?

Se leerán cada noche, de aquellos PNRs emitidos, los que hayan sido creados o actualizados en las últimas horas, y determinará si el POC que se usó para evaluar cada uno de los segmentos coincide con el POC que se tendría en ese momento en el PNR. En caso de no coincidir, se solicitará a Revenue Accounting la creación de un ADM, siendo comunicado por correo a Ventas, con las evidencias, para que pueda contactar con las agencias implicadas.

¿A quién se genera el ADM?

El ADM irá dirigido a la IATA emisora del billete.

¿A quién se le cierra la disponibilidad y por qué?

En el caso que, tras las siguientes 24 horas (excluyendo fines de semana...) de ser detectada la mala práctica, si desde Ventas no se indica lo contrario, se procederá al cierre del PCC/OfficeId (no de la IATA).

Una de las razones es proteger en la medida de lo posible de ADMs a las IATAs que hagan de consolidadoras ya que no pueden saber a ciencia cierta si la agencia que hizo la reserva, pudo o no cometer infracción (aunque IB recomienda que los consolidadores acuerden trasladar los ADMs, internamente, a quien cometa la mala práctica).

La IATA emisora solo será cerrada, en el caso que la IATA se niegue al pago del ADM, una vez finalizado el periodo de disputa y no llegándose a un acuerdo en el que IB sí considera que se obró incorrectamente (que no significa que sea intencionadamente).

¿Qué hacer para abrir la disponibilidad?

La agencia deberá contactar con su account manager, si no sucedió al revés previamente el contacto, indicando que se tratará de no reincidir y que se asumirá el ADM cuando llegue, si aún no llegó (o aclarar temas previos de información si faltasen).

Una vez suceda el compromiso, desde Ventas se comunicará con RevMan solicitando la restauración de la disponibilidad con la mayor brevedad posible.

¿Hay clases excluidas?

Actualmente, IB no sancionará, aunque exista manipulación del POC, aquellos segmentos que usen clases definidoras de cabina (actualmente: J, W, Y). Pues, actualmente, cualquier POC lo tendría con la misma disponibilidad. Pero sí, si corresponde, otros segmentos de la reserva en clases no definidoras.

¿Por qué IB no impide todos los casos?

Porque no es posible. Si se reserva BBB-AAA con IB, se pregunta a IB. Si luego se añade como ida AAA-BBB con XX, dependerá de XX (y no de IB) si permite o no, para él, el cambio de POC. Si lo permite, la emisión de la tarifa la hace el GDS, no IB, por lo que pasa a ser una detección reactiva.

¿Qué pasaría en NDC?

En NDC no es posible recibir un ADM por mala práctica en la disponibilidad, pues no es factible. En GDS, como se puede reservar segmento a segmento, y no por la totalidad de lo que se quiere hacer, es cuando puede cometerse la infracción. En NDC se le pregunta directamente a la aerolínea que tarifique, por tanto la aerolínea tiene siempre todo el contexto de la petición.

¿Por qué IB tiene en cuenta todas las aerolíneas para establecer el POC?

El motivo por el que IB considera todos los segmentos de todas las aerolíneas obedece a varios criterios:

- Poder dar un mensaje claro y sencillo de cómo proceder: Resérvese en el orden en que se usarán.
- Ser consistente en la evaluación de la disponibilidad, donde no se puede saber qué se emitirá y cómo.

Reservo FRA-PMI con LH y luego PMI-MAD con IB: Generaría 2 TKTs...

Pero si añado adicionalmente un MAD-DFW con AA, genera 1 TKT, pero ya se evaluó y contestó PMI-MAD...

- Poder cambiar la ida, de otra cia a un vuelo de IB, sin afectar al regreso, si no se cambió el POC.

Reservé AAA-BBB de ida con otra cia y BBB-AAA de regreso con IB. Quiero cambiar AAA-BBB de otra cia a IB. No preciso tocar BBB-AAA, pues usó POC(AAA) y no POC(BBB), por lo que no cambio el POC al hacer el cambio de cias.

¿Cómo se interpreta el documento Word que se adjunta en el ADM como evidencia?

Empieza indicando el localizador de Reslber, Amadeus, GDS, POS y PCC usado en la reserva.

Después incluye para cada segmento un comentario indicando si no es problemático (NO PROBLEM) o si sí lo es.

De serlo por manipulación de POC, el mensaje indicará qué POC se usó cuando se evaluó dicho segmento y qué POC debía haberse usado.

PNR XXXXX:

ResLoc: XXXXX 1ALoc: XXXXXX GDS: 1X POS: XX PCC: XXX

Segment	OpFlt	RBD	Pax	locDepartureTime	locArrTime	Message
ATH-MAD	IB834	D	HK3	21/12/2024 15:55	21/12/2024 18:45	POC (PE/GR)
MAD-LIM	IB123	D	HK3	22/12/2024 0:10	22/12/2024 6:05	POC (PE/GR)
LIM-MAD	IB124	D	HK3	04/01/2025 12:15	05/01/2025 5:40	NO PROBLEM
MAD-ATH	IB833	D	HK3	05/01/2025 10:40	05/01/2025 15:15	NO PROBLEM

Los segmentos ATH-MAD-LIM se evaluaron como PE, cuando debió ser como GR.

Se marcará en amarillo en la conversación del log, dónde se inicia el problema y dónde termina.

ITAREQ = Petición (REQuest) de venta de uno o más segmentos (de la agencia, vía GDS, a IB).

Se solicitó ATH-MAD-LIM, teniendo reservado LIM-AMS, que fijó el POC a PE.

```
Time stamp of record 20240727 19:17:59.403
IN Runid: *1N8XH Trx code: Z1AITA PID: 142792
TAV.
VHLG.VA/E11APPC/I1IBPPCKT/P0DSEBXA
VGYA
UNB+IATB:1+1APPC+IB0ET+240727:1917+1
UNH+1+ITAREQ:96:2:IA+30342547E770E6 ITAREQ = la agencia solicita
MSG+1:60
ORG+1A:MUC+... quién solicita (GDS usado, PCC/Office Id, POS...)
ODI+ATH+LIM qué se solicita
TVL+211224:1555:211224:1850:0+ATH+MAD+IB+0834:D+++P
RPI+3+NN
PDI++D:M
SDT+0
TVL+221224:0010:221224:0610:0+MAD+LIM+IB+0123:D+++P
RPI+3+NN
PDI++D:M
SDT+0
ODI
MSG+:F lo ya reservado
TVL+310724:1730:010824:1250:1+LIM+AMS+KL+0744:Y
RPI+3+SS
TVL+010824:2110:020824:0125:1+AMS+ATH+KL+1957:Y
RPI+3+SS
TVL+040125:1215:050125:0535:1+LIM+MAD+IB+0124:D++++A:1:1
RPI+3+HK
TVL+050125:1040:050125:1515:0+MAD+ATH+IB+0833:D++++A:1:2
RPI+3+HK
UNT+23+1
UNZ+1+1
```

ITARES = Respuesta (RESponse) a dicho mensaje ITAREQ (de IB, vía GDS, a la agencia).

Se aceptó el ATH-MAD-LIM.

```
Time stamp of record 20240727 19:17:59.492
OUT Runid: *1N8XH Trx code: Z1AITA PID: 142792
V.
VDLG.VA/E1IBPPCKT/I11APPC/P0DSEBXA
VGYA
UNB+IATB:1+IB0ET+1APPC+240727:1917+14279276679384+1++E
UNH+1+ITARES:96:2:IA+30342547E770E6 ITARES = la respuesta de IB
MSG+:60
ODI
TVL+211224:1555:211224:1850+ATH+MAD+IB+0834:D+ET+++P+A:1:1
APD+320:::6++++M:S
RPI+3+HK Las plazas y el estado de aceptación (o no)
TVL+221224:0010:221224:0610+MAD+LIM+IB+0123:D+ET+++P+A:1:2
APD+350:::7++++M:M
RPI+3+HK
UNT+10+1
UNZ+1+14279276679384
```

HWPREQ = Petición (REQuest) de creación/actualización/cierre del PNR por parte de la agencia.

```
Time stamp of record 20240727 19:18:24.223
IN Runid: *1P6ZP Trx code: Z1AITA PID: 142792
TAV.
VHLG.TB/E11APPC/I1IBPPCKT/P0DSEBXA
VGYA
```

UNB+IATB:1+1APPC+IB0ET+240727:1918+1
 UNH+1+HWPREQ:96:2:IA+30342547E770E6
 MSG+1:57
ORG+1A:MUC+... quién solicita (GDS usado, PCC/Office Id, POS...)
 RCI+1A:SSMG4G PNR Amadeus
 LTS+
 MADRMIB
 .HDQRM1S 271918//27191823
 MUC1A SSMG4G... PNR Amadeus + quién solicita (GDS usado, PCC/Office Id, POS...)
 1XXXXX Nombres encriptados por GDPR
 KL744Y31JUL LIMAMS HK3/1730 1250/1
 KL1957Y01AUG AMSATH HK3/2110 0125/1
 IB834D21DEC ATHMAD LK3/1555 1850 .1.
 IB123D22DEC MADLIM LK3/0010 0610 .1.
 IB124D04JAN LIMMAD HK3/1215 0535/1 .2.
 IB833D05JAN MADATH HK3/1040 1515 .2.
 ... SSR y OSI eliminados por GDPR
 UNT+6+1
 UNZ+1+1

Dependiendo de cómo se haga, en vez de reflejarse en dicho mensaje de cierre de PNR, se ve en el propio PNR a posteriori la aparición/inclusión de segmentos que alteraron el POC.

RP/XXX 28JUL24/2005Z SSMG4G
 1.XXXXXX

4	IB	834	D	21DEC	6	ATHMAD	HK3	1555	1850	*1A/E*	desapareció LIM-AMS-ATH
5	IB	123	D	22DEC	7	MADLIM	HK3	4S	0010	0610	*1A/E*
6	IB	124	D	04JAN	6	LIMMAD	HK3	1215	0535+1	*1A/E*	
7	IB	833	D	05JAN	7	MADATH	HK3	4	1040	1515	*1A/E*