



Billetes electrónicos. IATA fija el 31 de diciembre de 2007 como último día en que aerolíneas y agencias de viajes podrán emitir billetes de papel. Mientras, las compañías ferroviarias, el 'rent a car' o el transporte por carretera se suman al carro para reducir costes

El 'e-ticket'

El billete de papel ya es historia

Rápido, ágil y barato. El billete electrónico es ya una realidad en las líneas aéreas, pero también en hoteles, trenes, barcos o alquileres de coches. La mayor parte de las compañías han convertido ya en historia la emisión de billetes en papel en la búsqueda continua de la reducción de costes y la mejora de la productividad. Un hecho especialmente importante en España, segunda potencia mundial del turismo y receptora de más de 58 millones de turistas en 2006.

Las empresas han convertido a los billetes electrónicos en aliados para ahorrar costes y trámites administrativos, mientras los clientes ven reducidas las incómodas esperas, principalmente en las modificaciones de las reservas, tiempos de embarque y acumulación de documentación. La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) calcula que sólo las aerolíneas descienden sus gastos en 3.000 millones de dólares anuales con su uso. Su efecto económico es más que notable en un sector como el turístico, que movió más de 43.000 millones de euros el año pasado, tras registrar un crecimiento superior al 8%, porcentaje que se eleva al 10% desde 2003.

Además, en una de las últimas encuestas realizadas por IATA sobre compañías aéreas queda reflejado cómo se va imponiendo la nueva modalidad, ya que casi nueve de cada 10 pasajeros prefiere el billete electrónico al de papel. Las razones van desde la desaparición física de la documentación (un 74% de los casos) a la confirmación inmediata de las compras o la facturación (64%).

El *e-ticket* o billete electrónico no es más que un localizador de la compra que las empresas dan al cliente con un código y que se puede comprar tanto por Internet como

¿Qué es un 'e-ticket'?

Se trata de un localizador de compra que la empresa da al cliente. Este código se facilita, junto a una identificación, a la hora de viajar, alquilar un coche o llegar a un hotel.

en agencias de viajes. El código se emplea a la hora de embarcar, pedir una habitación de un hotel o solicitar un coche de alquiler. En muchos casos sólo es necesario un documento con el que se acredite la identidad del pasajero de forma oficial para hacer efectiva la compra, lo que mejora notablemente su comodidad. No obstante, y por motivos de seguridad, se recomienda conservar el localizador para evitar sorpresas de última hora.

Aterrizaje con la gran crisis

La idea de generalizar el uso del billete electrónico surge en 2001 ante la mayor crisis de la historia del sector aéreo, motivada por el ataque terrorista a las Torres Gemelas del World Trade Center. En apenas un par de años, las aerolíneas se deciden a implantar un sistema que simplifique los procesos y en 2004 la idea ya es una realidad. Poco a poco el concepto va imponiéndose con buenos resultados y salta a otros sectores turísticos.

Hoy en día más del 70% de los billetes aéreos que se emiten en Europa son electrónicos, porcentaje que escala hasta el 89% en España. Según IATA, este año se cierra la transición y en 2008 sólo existirán los *e-tickets* en la mayor parte del mundo. Iberia asegura que ellos cumplirán los objetivos y dejarán de tener billetes físicos a final de 2007, diez

El 70% de los billetes aéreos que se emiten en España el porcentaje se eleva al 89%. Según IATA, en 2008 habrán desaparecido los billetes de papel en la mayor parte del mundo, aunque algunos países se resisten



años después de que emitiera el primer billete electrónico. Ahora la modalidad electrónica se puede utilizar en todos los destinos nacionales y en 60 internacionales, mientras que sólo cuatro de ellos (Argel, Nápoles, Pisa y Gibraltar) han quedado fuera. A cierre de 2006, el 95% de los casos el pasaje era virtual mientras se aumentan la cartera de vuelos combinados con Iberia que emplean esta fórmula. All Nippon Airways y Singapore Airlines han sido las últimas en sumarse, con lo que ya pasa de la treintena el número de compañías en las que se pueden realizar vuelos interlínea sin un solo papel.

En su lucha por fomentar el billete electrónico Iberia, Air Europa y Spanair decidieron el año pasado imponer un recargo de 15 euros para los billetes en papel, una medida no exenta de polémica y que incluso ha llegado a los tribunales. Las tres compañías coinciden en que la transición hacia el 100% de *e-tickets* se cerrará "en breve" y seguramente antes de que venzan los plazos. En paralelo, y como otra fórmula para simplificar los procesos, Iberia comenzó a implantar máquinas de auto *check-in* en los aeropuertos para viajeros sin equipaje que facturar. Además, el empleo masivo de las nuevas tecnologías ha

recibido un fuerte impulso de las aerolíneas de bajo coste, que abaratan hasta el máximo los gastos para abrirse un hueco en un mercado maduro y fuertemente castigado por las subidas del precio del petróleo. En España, según el Ministerio de Industria, las *low cost* transportaron más de 17 millones de pasajeros procedentes del extranjero, gran parte de los cuales llegaron sin pasajes en papel.

El ejemplo chino

Aunque en Europa el billete electrónico es ya una realidad, ha sido China quien ha decidido convertirse en el primer país en emitir el 100% de los billetes de avión en este formato virtual. El Gobierno chino sólo permite la emisión de un billete de papel en tres casos: niños, militares minusválidos y pequeñas poblaciones en las que, por causas técnicas, sea imposible.

El camino hacia el *e-ticket* en China ha sido ejemplar, según IATA, ya que hace tan sólo un año apenas un 10% de los pasajes aéreos se emitían bajo este formato. Aun así, se sigue trabajando en fomentar la confianza de los clientes, la operatividad de las agencias de viajes y los sistemas de reembolso, aún precarios en la mayor parte de los casos.

China, el primero
Hace un año sólo el 10% de los pasajes aéreos emitidos en China eran electrónicos. Actualmente sólo los niños, los militares minusválidos y en algunas pequeñas poblaciones utilizan el billete de papel.

