

CONTINENTAL AIRLINES

RESISTE DAÑOS Y CESE DE OPERACIONES

DEBIDO A TIFÓN

Introducción

El Súper Tifón Paka, como llegó a llamársele, fue una sesión de destrucción que duró 12 horas en la isla de Guam. Con vientos de más de 200 millas por hora, el ciclón tropical tumbó edificios, aviones y barcos en la Isla como si fueran juguetes. Entre ellos estuvieron las oficinas centrales



de Continental Micronesia, una subsidiaria de Continental Airlines. Las oficinas principales, los edificios de mercadeo y los aviones sufrieron daños a causa del poderoso tifón.

Descripción del caso

Continental Micronesia tenía sus oficinas centrales en Guam y la tormenta causó daños directos a sus facilidades. Esto llevó a un difícil y complicado cese de operaciones de los vuelos que entraban y salían de Guam, las islas vecinas y otros países dentro de las rutas de Continental. Además de afectar estos vuelos, la flota de aviones de Continental que no sufrió daños tuvo que usarse más allá de su capacidad para sustituir las unidades que quedaron fuera de operación. Transportaron cantidades de pasajeros que sobrepasaron por mucho la capacidad presupuestada y el desgaste de los aviones fue excesivo.

Lista de asuntos que manejar

Continental y su compañía de seguros tenían una gran diferencia de opinión en cuanto a la causa y el alcance de la pérdida de ingresos.

¿La pérdida de ingresos de Continental se debió a los daños físicos a sus facilidades en Guam o a una merma general en el turismo?

¿Las pérdidas de Continental fueron afectadas por las fluctuaciones notables en el cambio de moneda?

continúa al dorso



ESTUDIO DE CASO

Soluciones implementadas

El equipo de Adjusters International, que incluía contables forenses, viajó a Guam para reunirse con varios miembros del personal de Continental. También fue a Houston, Texas, a las oficinas centrales para ayudar a Continental a refutar eficazmente los argumentos de la compañía de seguros en cuanto a las causas y el alcance de los daños.



Continental consiguió publicaciones y estadísticas relacionadas con el área de turismo para varios trimestres económicos antes de Paka. Con esta información, Adjusters International pudo demostrarle a la compañía de seguros que la merma general en el turismo no fue un componente significativo en la pérdida de ingresos de Continental.

Los contables de Adjusters International también pudieron demostrar que otra tendencia a nivel macro — la variación en la tasa de cambio del yen/dólar — no fue la causa de la pérdida de ingresos que Continental experimentó luego de Paka. Se enfatizaron los detalles del impacto del tifón en las propiedades de Continental en Guam.

Resultados

La reclamación multimillonaria fue aceptada una vez el equipo de Adjusters International demostró que sin duda alguna los problemas operacionales de la línea aérea fueron un resultado directo del daño físico que sufrieron las facilidades de Continental luego del paso del tifón Paka y que estos problemas operacionales fueron la causa de su pérdida de ingresos.

www.adjustersinternational.com

 **ADJUSTERS INTERNATIONAL**
La manera *correcta* de resolver reclamaciones®

// Adjusters International es una compañía muy profesional y es fácil trabajar con ellos. Demostraron tener experiencia en el proceso de reclamación y le ofrecieron a Continental las herramientas necesarias para ultimar la reclamación. Aprecio el servicio que le ofrecieron a Continental y fue un placer trabajar con ellos.

//
Monica Ho
Gerente, Manejo de Riesgos,
Seguros de Propiedad y
Accidentes
Continental Airlines, Inc.